

# Informe de Revisión del Plan de Acciones Correctivas de la auditoría de las Cartas de Servicio del **AYUNTAMIENTO DE MADRID**



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

- Fecha de presentación del Plan de Acciones por parte del Ayuntamiento de Madrid: 2015/11/30
- Fecha de la revisión del Plan de Acciones por parte de AENOR: 2015/12/03
- Revisión realizada por el equipo auditor participante en la auditoría:

AUDITOR JEFE	SERGIO GONZÁLEZ FERNÁNDEZ	SGF
AUDITOR	CÉSAR FLORES AJA	CFA
AUDITOR	YOLANDA SERRANO DE NICOLÁS	YSN
AUDITOR	BEATRIZ GARCÍA SANCHEZ	BGS
AUDITOR	MARTA BLAZQUEZ GARCIA	MBG

Se han revisado las acciones enviadas por parte del Ayuntamiento para dar respuesta a las no conformidades y observaciones identificadas en los informes de auditoría e inspección realizados en el mes de octubre de 2015 para las cartas de servicio certificadas y para las que se amplía la certificación en el presente año.

Se distinguen tres tipos de situaciones respecto del Plan de Acciones Correctivas enviado:

**CORRECTO:** Cartas de Servicio propuestas para certificación. Si se solicita algún documento es a efectos de mejora del PAC enviado pero no condiciona la certificación.

**AMPLIACIÓN:** Cartas de Servicio para las que se requiere la presentación de Ampliación de Plan de Acciones Correctivas para poder avanzar en el proceso de certificación.

**INSUFICIENTE:** Cartas de Servicio para las que se requiere la presentación de Ampliación de Plan de Acciones Correctivas si bien la documentación presentada o los resultados obtenidos no permiten a priori la certificación inmediata de las mismas.

## **1. SISTEMA DE GESTIÓN DE CARTAS DE SERVICIO**

**Expediente 2000/0654/CDS/01**

### **AMPLIACIÓN**

#### **Observaciones generales**

- Pendiente de envío la modificación de “Metodología e instrucciones “

#### **NC2 de Sistema de Gestión**

- Anexo I revisado y considerado correcto. Debe enviarse ejemplo de primera evaluación junto con modificación de metodología e instrucciones.

## **2. CARTAS DE SERVICIO YA CERTIFICADAS 2000/654/CDS/01-17**

Conclusiones respecto del Plan de Acciones Correctivas de las Cartas de Servicio auditadas a modo de muestreo de las Cartas de Servicio certificadas en 2014.

**Expediente 2000/0654/CDS/04 CARTA DE SERVICIOS DE AGENTES DE MOVILIDAD**

### **AMPLIACIÓN**

En todos los casos se proponen acciones sin evidencias o redacción de nuevos compromisos.  
Ej: Compromiso 1 (explicación permanente, inclusión formas de vigilancia, etc), 2, 5,7, 8 y 9.

Falta la nueva carta de servicios que se menciona que se adjunta y que no está en la web.

**Expediente 2000/0654/CDS/08 CARTA DE SERVICIOS DEL INSTITUTO DE ADICCIONES**

### **CORRECTO**

- Se debe tener en cuenta la observación 2 aunque se posponga la acción

**Expediente 2000/0654/CDS/12 CARTA DE SERVICIOS DE BOMBEROS**

### **AMPLIACIÓN**

- **NC y Obs 3** Las acciones se aplazan para la próxima reunión del GRG para establecer el mínimo diario de efectivos y establecer una metodología para que al menos se tengan los datos de los indicadores con una periodicidad cuatrimestral. En este sentido, debe acompañarse de propuesta documental con plazos y sistemática orientativa.

### **3. CARTAS QUE ENTRAN EN EL PROCESO DE CERTIFICACIÓN DE 2015 (Expedientes 2000/654/CDS/18-37)**

Conclusiones respecto del Plan de Acciones Correctivas de las Cartas de Servicio auditadas por vez primera en 2015.

#### **EXPEDIENTE 2000/0654/CDS/18 PARA LA CARTA DE SERVICIOS DE CLASES Y ESCUELAS DEPORTIVAS**

##### **CORRECTO**

Sin comentarios.

#### **EXPEDIENTE 2000/0654/CDS/19 PARA LA CARTA DE SERVICIOS DE COMPETICIONES DEPORTIVAS**

##### **CORRECTO**

Sería deseable disponer de propuesta al respecto.

#### **EXPEDIENTE 2000/0654/CDS/20 PARA LA CARTA DE SERVICIOS DE MEDICINA DEPORTIVA Y PSICOMOTRICIDAD**

##### **CORRECTO**

Sería deseable disponer de propuesta al respecto.

#### **EXPEDIENTE 2000/0654/CDS/21 PARA LA CARTA DE SERVICIOS DE LA OMIC OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR**

##### **AMPLIACIÓN**

Respecto a la No Conformidad de seguimiento de compromiso, se debería enviar evidencia de una planificación de la IAM sobre la aplicación que se está desarrollando.

#### **EXPEDIENTE 2000/0654/CDS/22 PARA LA CARTA DE SERVICIOS DE CALIDAD DEL AIRE**

##### **AMPLIACIÓN**

Se indica que ha cambiado la forma de cálculo del indicador y expresión del compromiso, pero no se aporta la carta de servicios o un cálculo asociado a la misma.

#### **EXPEDIENTE 2000/0654/CDS/23 PARA LA CARTA DE SERVICIOS DE EDUCACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL**

##### **AMPLIACIÓN**

- Las acciones correctivas que se establecen para las dos primeras No Conformidades son genéricas. Por ejemplo: "Se establecerá reunión con responsables de servicio de calidad y programación... que propicie la coordinación y metodología..." Se debería establecer un tiempo para realizar dicha reunión, enviar un orden de lo que se va a tratar y de las propuestas que se van a realizar en dicha reunión para corregir la No Conformidad.
- Respecto de la tercera No Conformidad se indica que se procede a suprimir el compromiso, pero en la carta de servicios en web de fecha 10/11 aparentemente permanece.

## **EXPEDIENTE 2000/0654/CDS/24 PARA LA CARTA DE SERVICIOS DE GESTIÓN DEL AGUA**

### **AMPLIACIÓN**

- En cuanto a la No Conformidad:
  - a) conforme con la contestación
  - b) se requiere aportar un plazo para que la acción planteada quede cerrada en fecha así como detalle en la propuesta presentada.

## **EXPEDIENTE 2000/0654/CDS/25 PARA LA CARTA DE SERVICIOS DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES**

### **INSUFICIENTE**

- Se presentan para las observaciones análisis detallado y completo de las situaciones y plazos previstos para poner en marcha las acciones propuestas.
- Aunque el PAC está fundamentado y es consistente, un número importante de las acciones se posponen a abril, junio o incluso diciembre o finales de 2016.
- Salvo para Áreas como Atención al Ciudadano, Salud o Cultura, los tiempos de resolución de reclamaciones están muy alejados del objetivo asumido (% de contestación a reclamaciones en tiempo con resultados en torno a 20-30% en 30 días en Sostenibilidad, Seguridad o Deportes entre otros)

Se solicita ampliación del Plan de Acciones que atienda a las incidencias mencionadas. A la vista de dicho Plan se considerará la realización de auditoría extraordinaria en el primer semestre de 2015

Teniendo en cuenta la consistencia del PAC pero también los resultados obtenidos de indicadores que repercuten en el resto de cartas de servicio, asociado a los plazos propuestos se considera la necesidad de realizar auditoría extraordinaria de la presente carta de servicios al final del primer semestre de 2016 o bien la posposición a una futura auditoría (previa anulación del expediente).

## **EXPEDIENTE 2000/0654/CDS/26 PARA LA CARTA DE SERVICIOS DE FOMENTO DEL ASOCIACIONISMO**

### **CORRECTO**

Se debería enviar evidencia de que se le ha solicitado a la empresa que realiza las encuestas el desglose de los resultados de satisfacción media.

## **EXPEDIENTE 2000/0654/CDS/27 PARA LA CARTA DE SERVICIOS DE SALUD AMBIENTAL EN HABITABILIDAD Y SALUBRIDAD EN LA VIVIENDA**

### **CORRECTO**

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

## **EXPEDIENTE 2000/0654/CDS/28 PARA LA CARTA DE SERVICIOS DE ACTIVIDADES SANITARIAS PARA LA PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN DE LA SALUD EN EL TRABAJO**

### **CORRECTO**

Sin comentarios

## **EXPEDIENTE 2000/0654/CDS/29 PARA LA CARTA DE SERVICIOS DE LA AGENCIA DE ACTIVIDADES**

### **CORRECTO**

Verificar si la Carta está publicada en web.

## **EXPEDIENTE 2000/0654/CDS/30 PARA LA CARTA DE SERVICIOS DE BIBLIOTECAS MUNICIPALES**

### **AMPLIACIÓN**

No se pueden evidenciar los cambios propuestos dado que no se adjunta la carta de servicios y ésta no está actualizada en web.

## **EXPEDIENTE 2000/0654/CDS/31 PARA LA CARTA DE SERVICIOS DEL SAMUR SOCIAL**

### **AMPLIACIÓN**

- Se debe presentar comprobación de diciembre de 2015 del software de medición utilizado (Observación 1)
- Pendiente de verificar carta modificada.

## **EXPEDIENTE 2000/0654/CDS/32 PARA LA CARTA DE SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN TURÍSTICA**

### **CORRECTO**

- Falta la Carta de Servicios que sirva de evidencia, si bien como se aportan redacciones de los aspectos más importantes se considera como Correcto.
- Respecto a la NC: Se mencionan las personas asignadas por parte de Jurídico.

## **EXPEDIENTE 2000/0654/CDS/33 PARA LA CARTA DE SERVICIOS DE VISITAS GUIADAS OFICIALES**

### **CORRECTO**

Para la corrección de las observaciones falta verificar la propia Carta de Servicios y para la No Conformidad, la evidencia antes citada, si bien como se aportan redacciones de los aspectos más importantes se puede considerar como Correcto.

## **EXPEDIENTE 2000/0654/CDS/34 DE LA CARTA DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL TURISTA EXTRANJERO**

### **CORRECTO**

Sin comentarios

## **EXPEDIENTE 2000/0654/CDS/35 DE LA CARTA DE SERVICIOS DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CONTRIBUYENTE**

### **CORRECTO**

De acuerdo con la nueva redacción del compromiso y con los indicadores asociados.

## **EXPEDIENTE 2000/0654/CDS/36 PARA LA CARTA DE SERVICIOS DE PADRÓN**

Informe de Revisión del Plan de Acciones Correctivas de la auditoría de las Cartas de Servicio del AYUNTAMIENTO DE MADRID

## AMPLIACIÓN

- En el anexo 3 enviado, y al que se hace referencia en el PAC, no se incluye la nueva Carta de Servicios con el cambio de redacción de dos compromisos por la No Conformidad y el cambio de teléfono de contacto por la observación. Además, no está publicada en web.

Por otro lado, AENOR tendrá en cuenta la nota respecto de la contestación al informe de Inspección.

## EXPEDIENTE 2000/0654/CDS/37 CARTA DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA

### INSUFICIENTE

- Tanto para la observación como para las No Conformidades, se indica que se ha modificado la redacción pero no se adjunta al Plan de Acción.
- Siempre se debe incluir análisis de causa, por ejemplo ante la primera no conformidad (evaluación presentada el 19/10) pero también para el resto de no conformidades.
- Se requiere registro con datos de la sistemática de reclamaciones (no conformidad b).

En Madrid, a 3 de diciembre de 2015



Sergio González Fernández

Gerente de Servicios

AENOR

