

AYUNTAMIENTO DE MADRID

Cartas de Servicios y Sistema de gestión

Informe de Auditoría

Nº EXPEDIENTE: 2000/0654/CDS/1-57	Nº INFORME: 6	TIPO DE AUDITORÍA: Auditoría de Renovación, Seguimiento y Ampliación.
NORMA DE APLICACIÓN: UNE 93200:2008		

Fecha/s de realización de la Auditoría: **02 a 11 de Octubre 2018**

AENOR

2000/0654/CDS/1-57

AYUNTAMIENTO DE MADRID

Nº DE INFORME: 6

1. DATOS GENERALES

A. DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

Nombre de la Organización	AYUNTAMIENTO DE MADRID
Dirección	C/ ALCALÁ, 45 28014 MADRID
Representante de la Organización (nombre y cargo)	Javier MOSCOSO DEL PRADO HERRERA DIRECTOR GENERAL DE TRANSPARENCIA, ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y CALIDAD

B. EQUIPO AUDITOR

Función	Nombre	Iniciales
Auditor Jefe	César FLORES AJA	CFA
Auditor	Yolanda SERRANO DE NICOLÁS	YSN
Auditor	M ^a JOSÉ CHECA ZABALLOS	MCZ
Auditor	Sergio GONZÁLEZ FERNÁNDEZ	SGF

C. MODIFICACIONES SOBRE EL ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN, SI PROCEDE

El alcance se identifica en cada una de las Cartas de Servicios certificadas.

D. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

Determinar la conformidad de las Cartas de Servicios de la Organización auditada con los criterios de la norma UNE 93200 y con el sistema de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid.

Se indicará en el resumen de auditoría si se ha producido cualquier situación durante la auditoría que haya afectado a la consecución de sus objetivos (imposibilidad de evaluar una actividad, centro, requisito...).

2. RESUMEN DEL INFORME DE AUDITORÍA

Conclusiones sobre el cumplimiento de los objetivos de la auditoría:

Se han realizado las auditorías de renovación (18) y de seguimiento (6) de las Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid que se indica a continuación. Además, se ha procedido a ampliar el alcance certificado a 4 nuevas Cartas que se incorporan este año.

En la auditoría in situ realizada a cada Dirección General u organismo cuya Carta está incluida en el alcance de esta certificación se ha verificado la prestación de los servicios, el cumplimiento de los compromisos y la publicación de sus resultados.

De forma complementaria se ha realizado una inspección de cliente misterioso de todas las Cartas, si bien en algunas de ellas los servicios con posibilidad de ser testados eran escasos (se restringían a solicitudes de información). Como consecuencia de estas inspecciones, se han detectado una serie de comentarios que se han ido tratando durante la auditoría in situ realizada en cada servicio.

En estas auditorías a los distintos servicios también se ha verificado la revisión de los procesos y el uso de lenguaje inclusivo en los documentos, conforme a requerimientos de la normativa aplicable. En los casos en los que se hayan detectado irregularidades en este sentido, también se detallan en el informe.

Adicionalmente a la auditoría in situ en los servicios, se ha auditado el Sistema de Gestión de Cartas de Servicios implantado en el Ayuntamiento (auditoría de seguimiento), sistema de gestión definido, coordinado e impulsado por la Dirección General de Transparencia, Administración Electrónica y Calidad. En este proceso de evaluación a esta DG, se ha evaluado la metodología, la comunicación externa e interna de las distintas cartas y el contenido de las mismas en los apartados no verificados previamente en la auditoría a cada área.

El Sistema de Cartas de Servicios implantado en el Ayuntamiento está basado en el asesoramiento, seguimiento y evaluación continua de las Cartas de la Organización, lo que posibilita la realización por parte de AENOR de auditorías muestrales de las Cartas ya certificadas dado que se realizan por éste Área evaluaciones anuales de todas las Cartas, las ya certificadas y las que aún están por certificar.

Se hace entrega de un informe diferenciado para cada una de las Cartas de Servicios. En los informes específicos de cada Carta se comunican las incidencias detectadas en ellas, que en algunos casos podrán ser aspectos puntuales y en otros, aspectos repetidos y/o relevantes. Las incidencias cuya tipología se repite en una misma Carta (por ejemplo, un mismo tipo de incumplimiento en varios compromisos) dan lugar a una No Conformidad y por lo tanto a la necesidad de elaborar un Plan de Acciones Correctivas (PAC), que habrá que remitir a AENOR. Las incidencias detectadas que no se repitan a lo largo de esa misma Carta han dado lugar a observaciones, a las cuales no obstante se ve la necesidad de que sean resueltas y se indique a AENOR la solución que se le va a dar, aunque no se requiere para ellas un Plan de Acción como tal, ya que en ocasiones puede deberse a meras correcciones de redacción o errores humanos puntuales.

Además de esos informes específicos, en el presente informe se recogen las incidencias detectadas a nivel global, que se ha percibido como incidencias repetidas a lo largo de toda la auditoría a todos los servicios incluidos este año en la muestra. Este informe indica el estado del sistema de gestión y puede implicar cambios a nivel general en todas las Cartas de Servicios o solo a algunas. En cualquier caso, estas incidencias reflejarán el estado de todas o varias de las Cartas y por lo tanto deben ser abordadas. Será necesario un PAC que aborde cada una de esas situaciones.

Durante la auditoría se ha podido ver que se ha desarrollado un trabajo de mejora en distintos aspectos. Con el transcurrir del tiempo desde la creación de las Cartas de Servicios, la evolución del sistema de coordinación establecido, las propias Cartas como documentos y la gestión que requieren ha ido

AENOR

2000/0654/CDS/1-57	AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 6
--------------------	------------------------	------------------

mejorando, siendo hoy en día más claras y más reconocidas interna y externamente que en sus inicios, fruto del trabajo constante que se ha ido haciendo sobre ellas. Además se ha percibido que en líneas generales están sirviendo no solo como herramienta de comunicación sino también a modo de gestión interna gracias a los indicadores establecidos.

Las 18 Cartas de Servicios a las que se ha realizado **Auditoría de Renovación** son:

Unidad Gestora	Carta de Servicios
Área de Gobierno de Cultura y Deportes	9.-Clases y escuelas deportivas
Área de Gobierno de Cultura y Deportes	10.-Competiciones deportivas
Área de Gobierno de Cultura y Deportes	11.-Medicina Deportiva y Psicomotricidad
Instituto Municipal del Consumo y Distritos	17.-OMIC- Oficina Municipal de Información al Consumidor
Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental	28.-Calidad del Aire
Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental, la Dirección General de Gestión del Agua y Zonas Verdes y la Dirección General del Parque Tecnológico de Valdemingómez del Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad; la Dirección General de Familia, Infancia, Educación y Juventud del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo; y los Distritos de Retiro y Fuencarral-El Pardo.	44.- Actividades de Educación y Sensibilización Ambiental
Dirección General de Gestión del Agua y Zonas Verdes	46.-Gestión del Agua
Madrid salud	39.-Habitabilidad y salubridad en la vivienda
Madrid salud	38.-Actividades Sanitarias para la Prevención y Protección de la Salud en el Trabajo
Agencia de Actividades	41.-Agencia de Actividades
Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos	23.-Red de Bibliotecas
Dirección General de Integración Comunitaria y Emergencia Social	40.-SAMUR Social
Madrid Destino	14.-Atención e información turística
Madrid Destino	27.-Visitas guiadas oficiales de Madrid
Madrid Destino	26.-Atención al turista extranjero
Agencia Tributaria de Madrid	12.-Atención integral al Contribuyente
Dirección General de Economía y Sector Público.	20.-Padrón de habitantes
Dirección General de Economía y Sector Público.	21.-Información Estadística

Las 6 Cartas de Servicios a las que se ha realizado **Auditoría de Seguimiento** son:

AENOR

2000/0654/CDS/1-57	AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 6
--------------------	------------------------	------------------

Unidad Gestora	Carta de Servicios
Dirección General de Familia e Infancia	48.-Centros de Apoyo a las Familias CAF
Madrid Salud	49.-Prevención y Control de Plagas
Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos y la Dirección General del Parque Tecnológico de Valdemingómez	36.-Recogida y Tratamiento de Residuos
Dirección General de Emergencias y Protección Civil	5.-Bomberos
Madrid Salud	56.-Consejo Sanitario en Viajes y Salud Internacional
Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos	57.-Biblioteca Histórica Municipal, la Biblioteca Musical Víctor Espinós y la Hemeroteca Municipal.

Las 4 Cartas de Servicios que **se incorporan** al proceso de auditoría son:

Unidad Gestora	Carta de Servicios
Dirección General de Educación y Juventud	55.-Juventud
Dirección General de Gestión del Agua y Zonas Verdes,	37.-Arbolado Urbano
Madrid Salud	62.-Centro de Prevención del Deterioro Cognitivo
Dirección General de la Policía Municipal,	8.-Policía Municipal de Atención a la Mujer, Menor, Mayor y Sociedad Diversa.

Respecto de la auditoría muestral realizada de Cartas ya certificadas, en el presente proceso de auditoría se ha verificado el correcto tratamiento y cierre de las no conformidades identificadas en informes anteriores de AENOR, así como del adecuado tratamiento de las observaciones.

Además de las visitadas in situ, durante la auditoría al sistema de gestión que coordina la Dirección General de Transparencia, Administración Electrónica y Calidad, se han revisado las evaluaciones internas hechas en las siguientes Cartas:

- **Agentes de movilidad:** Evaluación de 7 de marzo de 2018.
- **Teléfono 010:** Evaluación de 10 de marzo de 2018.
- **Instituto de adicciones:** Evaluación de 12 de marzo de 2018.
- **Control del Ruido:** Evaluación de 27 de febrero de 2018.

- **OACs:** Evaluación de 27 de febrero de 2018.
- **Teleasistencia:** Evaluación de 28 de febrero de 2018.

No se ha producido ninguna situación durante la auditoría que haya afectado a la consecución de sus objetivos (imposibilidad de evaluar una actividad, centro, requisito...).

Respecto al Sistema de Cartas de Servicios

Puntos fuertes

1. Como norma general, se han suprimido los tiempos medios y valoraciones medias en encuestas de los compromisos de todas las cartas, quedando estos incluidos como indicadores únicamente a título informativo, lo que se ve como altamente positivo.
2. Respecto a la comunicación interna, se suben los documentos en proceso de elaboración a la intranet, permitiendo el acceso a borradores y documentos de trabajo a los distintos trabajadores del ayuntamiento, los cuales podrían llegar a participar mediante sugerencias, si lo consideraran necesario.

Oportunidades de mejora

1. Valorar el crear un modelo estandarizado para la planificación y seguimiento de las acciones de mejora que surgen del seguimiento y evaluación de los compromisos asumidos en las distintas Cartas de Servicios.
2. Valorar el incorporar en el informe de seguimiento y evaluación de las Cartas un apartado relativo a la revisión o no de los procesos de las unidades responsables de las Cartas.
3. En general el seguimiento que se realiza de los indicadores es inferior al anual, pero en las fichas técnicas de los indicadores se indica una periodicidad anual. Podría plantearse incluir en el detalle del indicador la periodicidad a la que se hace seguimiento además de la de publicación.

Observaciones generales (a tener en cuenta para todas las Cartas revisadas, certificadas y en proceso de elaboración)

1. Se ha comprobado una notable mejoría en la definición de los compromisos de calidad de las Cartas revisadas, especialmente en cuanto a la definición de los compromisos como medibles e invocables, si bien aún se debe seguir realizando un esfuerzo desde la Dirección General de Transparencia, Administración Electrónica y Calidad en este sentido.
2. Si bien se ha incorporado en la elaboración de las Cartas la participación ciudadana, esto se hace habitualmente una vez redactada la carta. Se debe incluir en fases previas del desarrollo de las cartas no solo la obtención de la satisfacción del cliente, sino también la identificación de las expectativas de la ciudadanía para los servicios que recojan las cartas, o bien recogerlas en las encuestas de satisfacción que se ponen en marcha para el seguimiento de los compromisos que lo requieren. Por ejemplo, existen Compromisos, como el C2 de Agentes de Movilidad, "índice de denuncias de radar por velocidad excesiva por vehículos controlados", que no están basados en las expectativas de los usuarios. Deben establecerse métodos de evaluación de las expectativas para que los compromisos se basen en estas y por lo tanto sean relevantes para los ciudadanos. Se hacen focus groups para las nuevas cartas, pero debería llevarse a cabo algún tipo de acción para las ya certificadas.

AENOR

2000/0654/CDS/1-57	AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 6
---------------------------	-------------------------------	-------------------------

3. Durante la auditoria, algunos de los links de las Cartas al Observatorio, no funcionaban correctamente.
4. En líneas generales, se sigue detectando compromisos que se han alcanzado en el año anterior incluso con cierta holgura y que no se ha aumentado el valor compromiso en la definición para el 2018, por lo que al repetirse un cumplimiento holgado año tras año, puede dar sensación de acomodamiento a la ciudadanía.
5. Comunicación interna: debería realizarse una comunicación en AYRE acerca de los resultados del proceso de evaluación. Se hicieron las evaluaciones antes de junio, se hizo un análisis en julio, pero no se ha hecho aún.
6. En relación al compromiso común a todas las Cartas de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones, durante la auditoría en algunos de los servicios se percibe que se debería implantar una sistemática de registro y control que permita hacer un adecuado seguimiento de las tramitadas en cada área, puesto que en algunas de ellas, en las áreas se manifiesta que no se dispone de información suficiente para llevar a cabo análisis de causas, tipologías de reclamaciones, etc.
7. Respecto a comunicación externa, en la carta del SAMUR se debe revisar la fecha de evaluación en el título.

2000/0654/CDS/1-57	AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 6
--------------------	------------------------	------------------

CUADRO DE NO CONFORMIDADES

Nº	DESCRIPCIÓN DE LA INCIDENCIA
01	<p>En relación al compromiso común a todas las Cartas de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones, se debe realizar un análisis general de la situación, poniéndose de manifiesto los tiempos de asignación y los tiempos de respuesta en los casos de incumplimientos. Del resultado de las auditorías a las diferentes Cartas de Servicio, se evidencia que no se asume como propio, puesto que se manifiesta que no todo el tiempo de tramitación de la reclamación o sugerencia es de la propia unidad y que ellos no son los responsables de comunicar y publicar los datos. Algunas de las Unidades han manifestado que se dilatan en exceso los plazos de comunicación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones, por parte del SyR, por lo que disponen de poco tiempo para dar respuesta a las mismas. Es un compromiso que se incumple en gran cantidad de Cartas. En cualquier caso, se debe hacer un esfuerzo en el seguimiento, análisis y acciones a realizar para el cumplimiento de los compromisos asociados a este aspecto, donde la ciudadanía sólo ve cómo gestiona la reclamación y sugerencia el Ayuntamiento de Madrid, no una parte del mismo.</p>
02	<p>Durante la auditoria, se han detectado problemas de carga de datos de los compromisos de las Cartas de Servicios en la web del Ayuntamiento, por lo que en muchas de las cartas no ha sido posible publicar los resultados correspondientes al último año de que se dispone (2017). Sucede entre otros, por ejemplo en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Habitabilidad y salubridad. • Recogida y tratamiento de residuos. • Centro de deterioro cognitivo. • Prevención y control de plagas.
03	<p>Se detectan incumplimientos en distintos compromisos de calidad de algunas Cartas de Servicios que no han sido analizados y, para los que, en caso necesario, debería haberse abierto la correspondiente acción correctiva. Sucede por ejemplo en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • C2 o el C4 de Calidad del Aire. • C5 o el C7 de Padrón de habitantes. • C9 o el C17 de Bibliotecas especializadas. • C6 o el C13 de Clases y escuelas deportivas. • C1 o el C6 de Arbolado Urbano. • C1, C3, C6, C10 ó C13 de Bomberos.
04	<p>Se detectan que existen compromisos de calidad de algunas Cartas de Servicios que no se están midiendo o no se está haciendo de manera apropiada, lo que impide conocer con exactitud el resultado del estado del indicador correspondiente. Sucede por ejemplo en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • C5 ó C6 de Policía Municipal de Atención a la Mujer, Menor, Mayor y Sociedad Diversa. • C1 ó C4 de Bomberos. • C2 o el C3 de Calidad del Aire. • C10 o el C11 de Actividades sanitarias de protección de la salud laboral.

AENOR

2000/0654/CDS/1-57	AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 6
--------------------	------------------------	------------------

Nº	DESCRIPCIÓN DE LA INCIDENCIA
05	<p>Se deben corregir algunos errores de redacción o de publicación. Sucede por ejemplo en varios compromisos de una misma carta en:</p> <ul style="list-style-type: none">• C1 ó C5 de Educación ambiental.• C3 ó C6 de SAMUR social (asociados a encuestas).• C1, C6 ó C8 de Juventud.• C4, C5, C6, C7 ó C8 de Bomberos. <p>Además, con carácter más puntual se detecta en otras Cartas.</p>

Nota 1: Las incidencias descritas en esta tabla deberán ser tratadas durante la auditoría documental y, si fuera necesario a juicio del equipo auditor, la Organización deberá documentar las acciones correctivas pertinentes.

Nota 2: Las incidencias obedecen a la impresión del inspector si bien podrán ser interpretadas durante la auditoría a la luz de las aportaciones de la organización que emite la carta.

Nota 3: Esta Auditoría se ha realizado mediante muestreo, por lo que pueden existir otras desviaciones no identificadas en este informe.

Nota 4: La empresa deberá actuar de acuerdo con lo previsto en la documentación de certificación aplicable.

3.- DISPOSICIONES FINALES

1. Las Observaciones y No Conformidades han sido aclaradas y entendidas.
2. Teniendo en cuenta las no conformidades indicadas en este informe, es necesaria la presentación del **Plan de Acciones Correctivas**. La Organización se compromete a enviarlo a AENOR en 20 días naturales a partir de la fecha de emisión del informe de auditoría, con la información requerida por la *Guía para la elaboración del plan de acciones correctivas*.
3. Indicar las no conformidades del presente informe a las cuales la Organización tiene intención de presentar apelación. En este caso, la Organización deberá enviar a AENOR la justificación y evidencias documentales necesarias para su valoración por los servicios de AENOR.
4. Se indican a continuación los comentarios del equipo auditor sobre el cierre de las no conformidades detectadas en la anterior auditoría: Sin comentarios.
5. El equipo auditor informa que esta auditoría se ha realizado a través de un muestreo por lo que pueden existir otras no conformidades no identificadas en este informe.
6. Las no conformidades pueden referirse a incumplimientos de los requisitos de la norma de referencia aplicable, o de cualquier otro requisito establecido en el Sistema de Gestión de la Organización.
7. Se acuerda con la Organización, las siguientes fechas para la realización de la próxima auditoría:

Fecha próxima auditoría:	A determinar con la Organización
Fecha expiración del actual certificado: (no cumplimentar en Fase I / Fase II)	2019/10/18

8. Comentarios si procede, sobre la planificación de la próxima auditoría (a cumplimentar por el Auditor Jefe): Sin comentarios.
9. Con antelación a la realización de la próxima auditoría, se determinarán los centros a visitar y cualquier modificación respecto a la planificación prevista.
10. Una vez concedida la Certificación, la Organización se compromete a poner a disposición de AENOR durante la realización de las auditorías la documentación vigente del Sistema de Gestión.
11. Para cualquier aspecto relacionado con el proceso de certificación, la Organización puede dirigirse al Técnico Responsable de su Expediente (TRE). **CHECA ZABALLOS, MARIA JOSE**

En Madrid, a 18 de octubre de 2018

El Representante de la Organización

El Equipo Auditor

AENOR

2000/0654/CDS/1-57

AYUNTAMIENTO DE MADRID

Nº DE INFORME: 6

ANEXO CENTROS VISITADOS

EMPLAZAMIENTOS AUDITADOS

C/ ALCALÁ, 45 28014 MADRID, además de los indicados en el Plan de Auditoría para cada Servicio.

ANEXO RELACIÓN DE PARTICIPANTES

DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA, ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y CALIDAD.	
MARÍA VILLANUEVA	JEFA DE SERVICIO DE CALIDAD. SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD Y EVALUACIÓN. DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA, ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y CALIDAD.
M ^a DELIA DOMÍNGUEZ	JEFA DE DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN. SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD Y EVALUACIÓN. DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA, ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y CALIDAD.
CARMEN FERNANDEZ HIJON	JEFA DE DEPARTAMENTO DE MODELOS DE CALIDAD. SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD Y EVALUACIÓN. DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA, ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y CALIDAD.
PALOMA MUCIENTES	COORDINADOR DE PROYECTOS. SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD Y EVALUACIÓN. DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA, ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y CALIDAD.
BLANCA LÓPEZ CAMBRA	COORDINADOR DE PROYECTOS. SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD Y EVALUACIÓN. DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA, ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y CALIDAD.
Además de los participantes en cada auditoría a los servicios, que se detallan en cada informe individual.	