

AYUNTAMIENTO DE MADRID

8.-Policía Municipal de Atención a la Mujer, Menor, Mayor y Sociedad Diversa

Informe de Inspección

Nº EXPEDIENTE: 2000/0654/CDS/57	Nº INFORME: 2	TIPO DE INSPECCIÓN: Cliente
NORMA DE APLICACIÓN: UNE 93200:2008		Misterioso

Fecha/s de realización de la Inspección: **Septiembre 2018**

1. DATOS GENERALES

A. DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

Nombre de la Organización	AYUNTAMIENTO DE MADRID
Dirección	Calle Alcalá, 41. Madrid.

B. EQUIPO INSPECTOR

Función	Nombre	Iniciales
Inspector	SONIA VELASCO MANUEL	SVM

C. SERVICIO OBJETO DE LA INSPECCIÓN

Se ha inspeccionado el contenido de la siguiente Carta de Servicio del Ayuntamiento de Madrid:

- **8.-Policía Municipal de Atención a la Mujer, Menor, Mayor y Sociedad Diversa** con fecha de última evaluación 28 de marzo de 2018.

D. INSPECCIÓN REALIZADA EN CUMPLIMIENTO DE

Norma UNE 93200:2008 y el Reglamento Particular A58.01.

E. REPRESENTANTES DE LA EMPRESA CONTACTADOS DURANTE LA VISITA

Información web relativa a **Policía Municipal de Atención a la Mujer, Menor, Mayor y sociedad diversa** en contenido de la Carta de Servicios y contacto con personal de atención a través de mail con información incluida en folleto divulgativo.

2. RESUMEN DEL INFORME DE INSPECCIÓN

A continuación, se describe la inspección realizada para cada Carta de Servicios, incluyendo un Resumen de la inspección y el Seguimiento de los Compromisos, haciendo una pequeña valoración de los aspectos recogidos en el Reglamento Particular de referencia: *Servicio Prestado, Accesibilidad a los servicios, Información ofrecida y Capacidad de Respuesta, Tiempo y plazos, Atención al Cliente e Instalaciones y Equipamiento; en caso de que aplique y/o se haya podido evaluar.*

Resumen de la Visita: Alcance y características de la inspección realizada

Para comprobar el acceso a la información de los servicios recogidos en esta Carta de Servicios, se han realizado las siguientes tareas:

Se ha consultado la página web del ayuntamiento de Madrid, <http://www.madrid.es/portal/site/munimadrid>, con el fin de encontrar información relativa a **Policía Municipal de Atención a la Mujer, Menor, Mayor y Sociedad Diversa**. Para ello, directamente se ha utilizado el buscador y se encuentra en el enlace de "Cartas de Servicio vigentes" con fecha de revisión 28 de marzo de 2018.

Se ha procedido a la lectura detallada, tanto del folleto divulgativo como del texto íntegro, y no se han detectado errores y/o incongruencias.

Con respecto a la inspección realizada, se ha procurado contactar con el servicio a través de diferentes vías:

1.- Se realiza Solicitud de Información a educacionvial@madrid.es el día 21/09/2018 a las 09:57:

Ayuntamiento de Madrid
 MADRID
CONTACTE CON ELLOS

El número de referencia de su envío es: 554626
Fecha del envío: 21/09/2018 09:57

Los campos marcados con * son obligatorios

Datos del remitente de la comunicación

Nombre * Correo electrónico *

Datos del destinatario de la comunicación

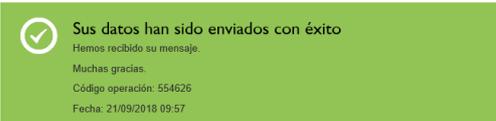
Nombre * Correo electrónico *

Consulta que desea realizar

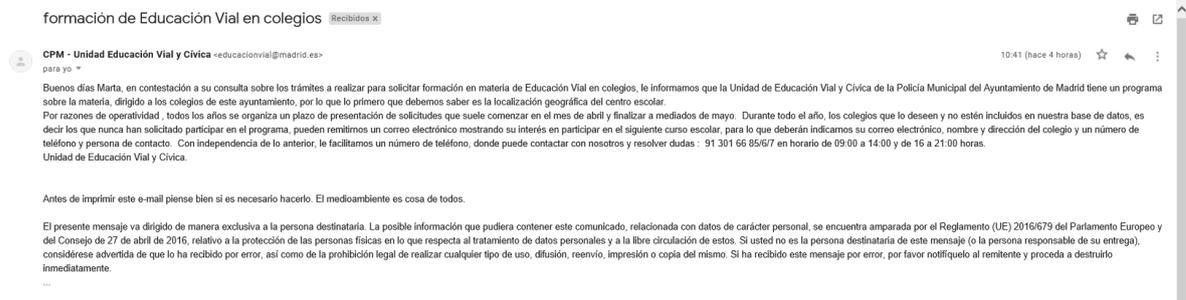
Asunto *

Mensaje

01 02
02. Confirmación de envío

 **Sus datos han sido enviados con éxito**
Hemos recibido su mensaje.
Muchas gracias.
Código operación: 554626
Fecha: 21/09/2018 09:57

Recibida contestación completa y correcta el día 25/09/2018 a las 10:41 a la anterior consulta.



2.- Se realiza visita el día 21/09/2018 a las 14.00 al Centro ubicado en VICÁLVARO con dirección Paseo Polideportivo, 138, verificando la correcta identificación del mismo.



Seguimiento de los compromisos de la Carta de Servicios

(A partir del contenido del documento de Folleto divulgativo)

1. Servicio prestado

A través de la inspección de Cliente Misterioso realizada, se ha intentado verificar todos los servicios prestados y publicados en la Carta de Servicios de Policía, Mujer, menor, mayor y sociedad diversa, así como, si los compromisos de Calidad establecidos cumplen con los parámetros previstos.

Tras la visita realizada y los correos electrónicos enviados, cabe citar que se verifican los **Servicios 1 (relativo a información), 2 (relativo a formación educativa), 2.2. (Educación Vial)**.

Respecto de los **Compromisos** anunciados en su Carta de Servicios, cabe citar que sólo se verifican el **3, 5**. El resto no se puede llevar a cabo a través de Cliente Misterioso para este tipo de Servicios.

2. Accesibilidad a los Servicios.

Durante la inspección, se puede concluir que ha resultado fácil acceder a información a través de la web y correo electrónico.

3. Información ofrecida y capacidad de respuesta.

Como resultado de la inspección, se valora de forma muy positiva la información ofrecida en la página web, así como, en la correspondiente Carta de Servicio.

4. Tiempos y plazos.

En la solicitud de información, la respuesta se ha dado con celeridad, el día 25 a las 10 AM, habiéndose consultado el día 21 a las 9 AM.

5. Atención al cliente.

En la Inspección no se ha podido valorar.

6. Instalaciones y equipamiento.

Las instalaciones visitadas cumplen con los requisitos de identificación.

AENOR

2000/0654/CDS/57	AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 2
------------------	------------------------	------------------

ANEXO CENTROS VISITADOS

DIRECCIONES CENTROS INSPECCIONADOS (EN SU CASO)
CENTRO 1: VICÁLVARO Paseo Polideportivo, 138