

AYUNTAMIENTO DE MADRID

49.-Prevención y Control de Plagas

Informe de Inspección

Nº EXPEDIENTE: 2000/0654/CDS/51 NORMA DE APLICACIÓN: UNE 93200:2008	Nº INFORME: 2	TIPO DE INSPECCIÓN: Cliente Misterioso
---	----------------------	---

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

2000/0654/CDS/51	AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 2
------------------	------------------------	------------------

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:

49.-Prevención y Control de Plagas 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 **Prevención y Control de Plagas** 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 **Prevención y Control de Plagas**. 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.

Si bien, se observa lo siguiente:

Comentario 1: En el Compromiso 2 de la Carta de Servicios de Prevención y Control de Plagas se indica "Mantener un sistema de información y vigilancia preventiva que identifique las zonas de la Ciudad con especial problemática en materia de vectores y plagas, que se recogerá en las fichas informativas de programa (mapas) de avisos e incidencias atendidas, de seguimiento y control. Las fichas se actualizarán anualmente y se publicarán en las páginas web institucionales (www.madridsalud.es y www.madrid.es)". La inspectora ha navegado en ambas páginas sin encontrar dichas Fichas Informativas. Comprobar en Auditoría.

Comentario 2: El compromiso 5 indica "Atender el 100% de las demandas de información y educación especialmente dirigidas a colectivos relevantes en materia de prevención integrada de plagas de tal manera que al menos el 70% valoren la satisfacción global como \geq a 7 (en una escala de 0 a 10) y desarrollando un inventario actualizado de colectivos ciudadanos, profesionales y corporativos relevantes". Está redactado en términos no invocables, no indica puntuación del 30% restante. Comprobar cálculo en auditoría.

AENOR

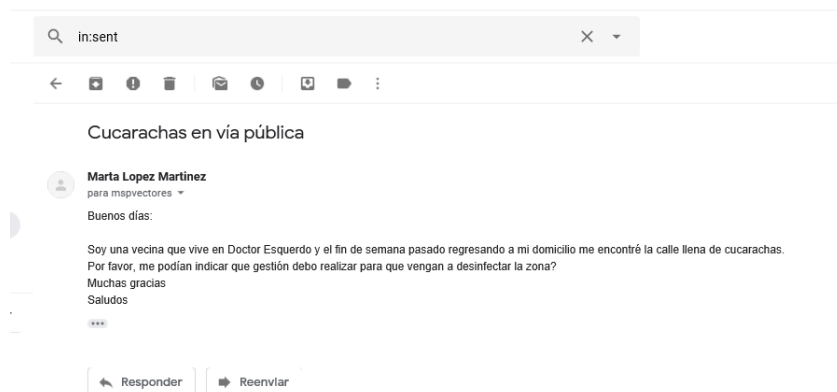
2000/0654/CDS/51

AYUNTAMIENTO DE MADRID

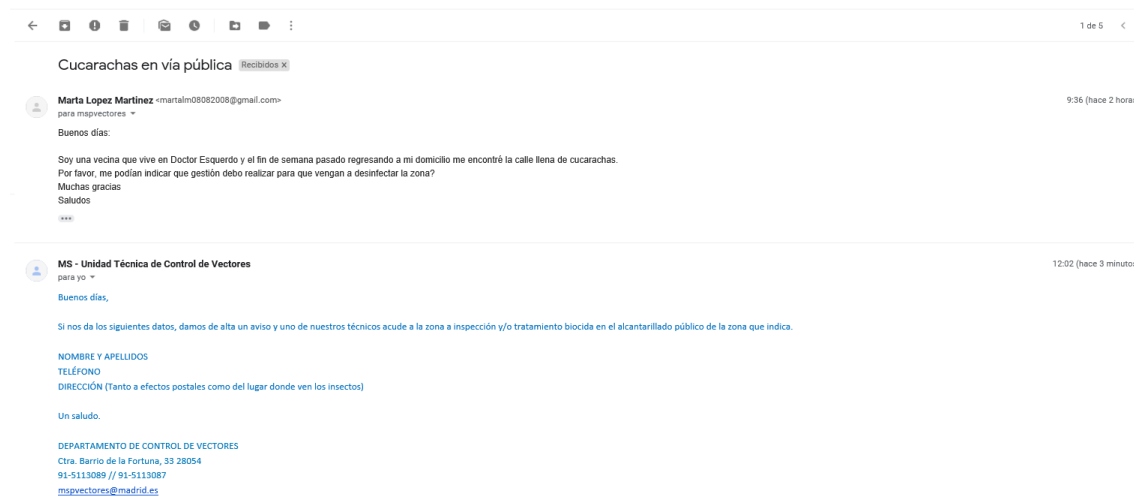
Nº DE INFORME: 2

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 mspvectores@madrid.es el día 20 de septiembre de 2018 a las 09:36:



El mismo día 20/09/2018 a las 12:02 se recibe respuesta:



Se considera correcta.

2.- El día 20/09/2018 se realiza llamada telefónica a las 10:03 al teléfono 91 511 30 89 que no recibe respuesta. A continuación llama al otro teléfono indicado en la Carta de Servicios a las 10:05 al 91 511 30 87 y recibe contestación rápida. La inspectora indica que en su vivienda ha visto ya varias veces cucarachas, hemos llamado a una empresa, pero no ha conseguido acabar con ellas. La persona que atiende el teléfono la indica que no actúan en viviendas particulares, pero le facilita el número de teléfono de la "Asociación Nacional de Control de plagas" donde nos pueden asesorar: 915301419. La inspectora le agradece la atención.

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 Prevención y Control de Plagas, 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 1.5 y 2**.

Respecto de los **Compromisos** anunciados en su Carta de Servicios, cabe citar que sólo se verifican el **2, 4, 6 y 7**. 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 los servicios de Prevención y Control de Plagas, a través de la web, correo electrónico y telefónicamente.

3. Información ofrecida y capacidad de respuesta.

Como resultado de la inspección, se valora de forma muy positiva la información recibida por todo el personal de atención con quien se ha contactado.

4. Tiempos y plazos.

En la llamada telefónica, la inspectora ha sido atendida rápidamente, sin apenas espera alguna. El correo electrónico ha sido contestado en el mismo día.

5. Atención al cliente.

La atención ofrecida por el personal ha sido correcta y directa a la información solicitada.

6. Instalaciones y equipamiento.

No se han realizado visitas a instalaciones.

AENOR

2000/0654/CDS/51	AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 2
------------------	------------------------	------------------

ANEXO CENTROS VISITADOS

DIRECCIONES CENTROS INSPECCIONADOS (EN SU CASO)
CENTRO 1: No aplica