

PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS

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



Información de Firmantes del Documento



Índice

1. OBJETIVO DEL PLAN	4
2. ALCANCE	4
3. RESPONSABLES.....	6
4. DESARROLLO DEL PROCESO DE AUDITORÍA	8
5. ACCIONES A IMPLANTAR	10
A) RELATIVAS AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CS	10
B) RELATIVAS A LAS CARTAS DE SERVICIOS:.....	13
1. CS de Clases y Escuelas Deportivas	13
2. CS de Competiciones Deportivas.....	15
3. CS de Medicina Deportiva y Psicomotricidad.....	15
4. CS de OMIC-Oficina Municipal de Información al Consumidor	16
5. CS de Calidad del Aire.....	16
6. CS de Actividades de Educación Ambiental	18
7. CS de Gestión del Agua.....	19
8. CS de Habitabilidad y Salubridad en la Vivienda	19
9. CS de Actividades Sanitarias para la Prevención y Protección de la Salud en el Trabajo	20
10. CS de la Agencia de Actividades	21
11. CS de Red de Bibliotecas.....	21
12. CS de SAMUR Social	21
13. CS de Atención e Información Turística	22
14. CS de Visitas Guiadas Oficiales	23
15. CS de Atención al Turista Extranjero	23
16. CS de Atención Integral al Contribuyente	24
17. CS de Padrón de Habitantes	24
18. CS de Información Estadística	26
19. CS de Centros de Apoyo a las Familias (CAF).....	26
20. CS de Prevención y Control de Plagas.....	27
21. CS de Recogida y Tratamiento de Residuos	29
22. CS de Bomberos.....	30
23. CS de Consejo Sanitario en Viajes y Salud Internacional	32
24. CS de Biblioteca Histórica Municipal, la Biblioteca Musical Victor Espinós y la Hemeroteca Municipal.....	32
25. CS de Juventud	33
26. CS de Arbolado Urbano	34
27. CS de Centro de Prevención del Deterioro Cognitivo.....	35
28. CS de Policía Municipal de Atención a la Mujer, Menor, Mayor y Sociedad Diversa	36

ANEXO 1. Sistema de Gestión. Identificación de atributos de calidad relevantes

ANEXO 2. OMIC

ANEXO 3. Agencia de Actividades





Información de Firmantes del Documento



JAVIER MOSCOSO DEL PRADO HERRERA - DIRECTOR GENERAL DE TRANSPARENCIA
ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y CALIDAD
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Emisor: FNMT-RCM-27/11/2018 11:18:00

CSV : 0901FFD781445E0D



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 (en adelante CS) que tiene aprobadas.

En 2014 se realizó por parte de AENOR la auditoría del **Sistema** de CS implantado en el Ayuntamiento e impulsado y coordinado por la entonces 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. 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 realizó la **primera auditoría de seguimiento del proyecto** de certificación de las CS del Ayuntamiento de Madrid ampliándose el alcance a **20 nuevas Cartas** que se incorporan ese año.

En 2016 se realiza la **segunda auditoría de seguimiento** del proyecto siendo **10 nuevas Cartas** las que se incorporan al proyecto de certificación.

En 2017 se realizan las **auditorías de renovación** del Sistema de Cartas de Servicios implantado en el Ayuntamiento, sistema de gestión definido, coordinado e impulsado por la entonces Dirección de Transparencia y Atención a la Ciudadanía, y de las 16 Cartas certificadas en 2014. Se realiza la **tercera auditoría de seguimiento**, y se procede a ampliar el alcance a **6 nuevas Cartas**.

En 2018 se realizan las **auditorías de renovación** de 18 Cartas certificadas en 2015. Se realiza la **cuarta auditoría de seguimiento**, y se procede a ampliar el alcance a **4 nuevas Cartas**.

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 (en adelante, NC) y observaciones detectadas por AENOR en el proceso.

2. Alcance

El alcance del Plan de Acciones Correctivas coincide con el alcance de la auditoría/certificación:

- Sistema de Cartas de Servicios



■ CS auditadas: 1.- CS a las que se realiza auditoría de renovación:

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, 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



Información de Firmantes del Documento



2.- CS a las que se ha realizado auditoría de seguimiento:

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.

3.- Cartas de Servicios que se incorporan al proceso de auditoría:

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.

3. Responsables

La unidad responsable del presente Plan de Acciones Correctivas es la Dirección General de Transparencia, Administración Electrónica y Calidad del Ayuntamiento de Madrid (en adelante DGTAEC).

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
DGTAEyC	Sistema de Gestión de CS	María Villanueva Cabrer

Unidad Responsable	Carta de Servicios	Coordinador
Área de Gobierno de Cultura y Deportes	9.-Clases y escuelas deportivas	Miguel Angel Garcia López
Área de Gobierno de Cultura y Deportes	10.-Competiciones deportivas	Miguel Angel Garcia López
Área de Gobierno de Cultura y Deportes	11.-Medicina Deportiva y Psicomotricidad	Miguel Angel Garcia López
Instituto Municipal del Consumo y Distritos	17.-OMIC- Oficina Municipal de Información al Consumidor	Eduardo Acevedo Gonzalez
Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental	28.-Calidad del Aire	Encarnación de Vega pastor
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	Alicia Mendez Moreno
Dirección General de Gestión del Agua y Zonas Verdes	46.-Gestión del Agua	Soledad Checa
Madrid Salud	39.-Habitabilidad y salubridad en la vivienda	Carmen Ortiz Fullerat
Madrid Salud	38.-Actividades Sanitarias para la Prevención y Protección de la Salud en el Trabajo	Ana Maria Rodriguez Serrano
Agencia de Actividades	41.-Agencia de Actividades	Paloma de Frutos Cañamero
Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos	23.-Red de Bibliotecas	Carmen Hervas Cortes
Dirección General de Integración Comunitaria y Emergencia Social	40.-SAMUR Social	Dario Perez madera
Madrid Destino	14.-Atención e información turística	Marisa Fernandez
Madrid Destino	27.-Visitas guiadas oficiales de Madrid	Marisa Fernandez

Información de Firmantes del Documento



0901FFD781445E0D

Unidad Responsable	Carta de Servicios	Coordinador
Madrid Destino	26.-Atención al turista extranjero	Marisa Fernandez
Agencia Tributaria de Madrid	12.-Atención integral al Contribuyente	Luis Maestre
Dirección General de Economía y Sector Público.	20.-Padrón de habitantes	Félix Gonzalvez
Dirección General de Economía y Sector Público.	21.-Información Estadística	Paloma Arnedo
Dirección General de Familia e Infancia	48.-Centros de Apoyo a las Familias CAF	Carmen Mormeneo
Madrid Salud	49.-Prevención y Control de Plagas	Jose Maria Cámara
Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos y la Dirección General del Parque Tecnológico de Valdemingómez	36.-Recogida y Tratamiento de Residuos	Eva Hernández Sevillano José Luis Cifuentes Sastre
Dirección General de Emergencias y Protección Civil	5.-Bomberos	Carlos arribas Blanco
Madrid Salud	56.-Consejo Sanitario en Viajes y Salud Internacional	Javier Capdepón Serrano
Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos	57.-Biblioteca Histórica Municipal, la Biblioteca Musical Víctor Espinós y la Hemeroteca Municipal.	Carmen Hervas Cortes
Dirección General de Educación y Juventud	55.-Juventud	María Garabandal Martín de León
Dirección General de Gestión del Agua y Zonas Verdes,	37.-Arbolado Urbano	Maria Sanchez-Blanco Martin-Artajo
Madrid Salud	62.-Centro de Prevención del Deterioro Cognitivo	Pedro Montejo Carrasco
Dirección General de la Policía Municipal,	8.-Policía Municipal de Atención a la Mujer, Menor, Mayor y Sociedad Diversa.	Jesus Sanz Pozo



4. Desarrollo del proceso de auditoría

Conforme al Plan de Visita previamente establecido entre AENOR y la DGTAEyC, el proceso de auditoría se desarrolló del 2 al 15 de octubre de 2018.



a) Auditoría del Sistema de Gestión de CS

El 11 de octubre en la sede de la DGTADyC 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
- Comunicación.
- Evaluación anual y en concreto, 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.

Además, se remitieron a todas las unidades objeto de inspección, los informes de cliente misterioso para que lo pudieran analizar antes de la visita.

b) Auditoría de las unidades

Se realizaron los días 2, 3, 4, 5, 8, 9 y 10 de octubre en las sedes de las distintas unidades cuyas Cartas eran 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 18 de octubre se realizó la reunión final de auditoría, en la que se dio lectura al informe de auditoría donde se recogen los resultados correspondientes.

d) Remisión de Informe de Auditoría a las unidades

El 23 de octubre se remitió desde la DGTAEyC a los Coordinadores de las CS auditadas, la parte del Informe relativa a su Carta, dándoles como plazo límite de contestación el 15 de noviembre.



5. Acciones a implantar

Se detallan a continuación todas las acciones identificadas

A) Relativas al Sistema de Gestión de CS

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

OBSERVACIONES GENERALES	Acción correctiva /Cuándo/ Comentarios
<p>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.</p>	<p>Se seguirá informando sobre ello al elaborarse nuevas CS y se insistirá, un año más, en la Evaluación 2018.</p>
<p>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.</p>	<p>Los Focus Group se están realizando a las Cartas nuevas, antes de su aprobación. En el próximo año 2019, también se van a hacer Focus Group a Cartas ya aprobadas y/o certificadas. Se prevé realizar cuatro Focus Group al trimestre.</p> <p>En cuanto a las expectativas, se hará un esfuerzo para incluirlo en las encuestas que hacen las unidades. Se analizará con el Servicio de Evaluación la inclusión de una pregunta abierta sobre los atributos de calidad considerados más relevantes y su priorización.</p> <p>Para evidenciar la identificación de las expectativas de las personas usuarias vamos a utilizar el Modelo 8.2, cuyo borrador se adjunta "Identificación de atributos de calidad relevantes". Anexo 1</p>
<p>Durante la auditoria, algunos de los links de las Cartas al Observatorio, no funcionaban correctamente.</p>	<p>Esas deficiencias se fueron corrigiendo a raíz del informe de cliente misterioso. REALIZADO.</p>



<p>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.</p>	<p>En la Evaluación del año 2018, se seguirá haciendo hincapié en que se suban esos estándares.</p>
<p>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.</p>	<p>Se asume el compromiso de hacer un anuncio en ayre también cuando se finalice la Evaluación de cada año.</p>
<p>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.</p>	<p>Ya existe un sistema de registro y control que permite hacer un adecuado seguimiento de las SyR tramitadas en cada área: Platea SyR. Insistiremos, como ya se recoge en las instrucciones de la evaluación de CS, en que esté presente el responsable de SyR en la reunión de evaluación de la CS y los datos disponibles.</p>
<p>Respecto a comunicación externa, en la carta del SAMUR se debe revisar la fecha de evaluación en el título.</p>	<p>REALIZADO.</p>
<p>NO CONFORMIDAD</p>	<p>Acción correctiva /Cuándo/ Comentarios</p>
<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>	<p>Acción correctiva:</p> <p>Control periódico (semanal, mensual, trimestral) en cada carta de tiempos de respuesta desglosados en tiempo de registro, tiempo de asignación, tiempo en la unidad resolutoria).</p> <p>Reuniones de coordinación de la Subdirección General de SyR con las Unidades Gestoras</p> <p>Acciones de formación para que las propias unidades puedan realizar el control de los tiempos de resolución en su unidad.</p> <p>Cuándo:</p> <p>2019.</p> <p>Comentarios:</p> <p>Los tiempos de registro, tiempos de asignación (que incluyen el tiempo en registro, el tiempo en supervisión y, en su caso, también el tiempo de tramitación en unidad distinta a la que finalmente resuelve), el tiempo en la unidad resolutoria y el tiempo total, son campos de la aplicación de gestión PLATEA y pasan a la BD intermedia de la que se nutre la aplicación BI-DWH.</p> <p>Todos los gestores de PLATEA que lo han solicitado tienen acceso a la aplicación BI-DWH y pueden obtener con la periodicidad que deseen, tanto un informe actualmente configurado en la aplicación con los tiempos medios (que incluye el de registro, el de asignación, el de tramitación de la unidad resolutoria y el total), como obtener</p>

0901FFD781445E0D





	<p>los expedientes navegados con los valores absolutos de estos campos con los que podrían trabajar (se obtienen archivos EXCEL) y obtener datos por tramos de días.</p> <p>Con objeto de conseguir una mejor supervisión y control de los tiempos en los que se gestionan las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se solicitará un nuevo tipo de informe (específico sobre este particular, al IAM para su incorporación en la aplicación BI_DWH).</p> <p>Debe indicarse que los tiempos de asignación a unidades gestoras de las solicitudes presentadas por la ciudadanía pueden tener variación (mayor/menor) en función de diferentes factores, los más importantes son, el número de entrada de SyR en el Sistema y las devoluciones realizadas por las diferentes unidades gestoras (que en ocasiones lo demoran en exceso) debido a múltiples causas, por ejemplo y entre otras, no revisar con la debida frecuencia la bandeja de entrada a la unidad o la necesidad de solicitud previa de un informe para determinar si es o no de su competencia.</p> <p>No obstante, los informes de tiempos medios de 2017 y de 2018, aun cuando sea un indicador cuestionado porque puede enmascarar tiempos individuales dispares, no indican que estos hayan sido elevados en general en dichos periodos.</p> <p>Debe apuntarse igualmente que, con el objetivo de avanzar en que el Sistema SyR sea de utilidad general y adquiera el valor y dimensión que tiene como instrumento de calidad, se han realizado durante el 2018 varias jornadas de formación tanto de Platea_SyR como de la aplicación BI-DWH.</p> <p>Todas las acciones propuestas permitirán a las diferentes unidades gestoras realizar el control y análisis periódico de los indicadores de todas las cartas de servicio en general y, específicamente, los relativos a los tiempos de respuesta y en general a los de la tramitación en su conjunto.</p>
<p>Durante la auditoría, 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. 	<p>REALIZADO.</p> <p>El 25 de octubre de 2018 nos comunican que ya está corregida la incidencia de la carga de indicadores en las aplicaciones del Observatorio. Cargamos los datos que faltan y se lo comunicamos a las unidades para su revisión.</p>
<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. 	<p>En los informes de evaluación 2017 se recogen las acciones correctivas en los casos de incumplimientos. De hecho, en el modelo de informe ya existe un apartado específico para ello y se comprueba en la Evaluación.</p> <p>Respecto a los incumplimientos detectados en el seguimiento de indicadores a lo largo de 2018, las unidades ponen en marcha acciones correctivas sin que exista en algunos casos constancia documental. Lo evidencian en el Informe de Evaluación 2018.</p>

Información de Firmantes del Documento



<ul style="list-style-type: none"> • C1, C3, C6, C10 ó C13 de Bomberos. 	
<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. 	<p>En las reuniones de evaluación, además de solicitar sus excel de seguimiento, indicamos la obligación de justificar la no medición, tanto en el Informe como en la aplicación del Observatorio. El análisis de aquellos indicadores que pueda considerarse que no se está midiendo de forma apropiada, se realizará en la Evaluación 2018.</p>
<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 o C5 de Educación ambiental. • C3 o C6 de SAMUR social (asociados a encuestas). • C1, C6 o C8 de Juventud. • C4, C5, C6, C7 o C8 de Bomberos. <p>Además, con carácter más puntual se detecta en otras Cartas.</p>	<p>La corrección de los posibles errores de redacción se realizará en la evaluación 2018.</p>

B) Relativas a las Cartas de Servicios:

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 DGTAEC. En los casos en que no se recoge expresamente la fecha de realización de la acción correctiva, se entiende que los cambios se realizarán con motivo de la Evaluación 2018 (primer trimestre de 2019).

1. CS de Clases y Escuelas Deportivas

OBSERVACIONES GENERALES	Acción correctiva /Cuándo/ Comentarios
-------------------------	--



<p>C1: Se está alcanzando el objetivo incluido en el compromiso, con media de 7,7, pero debe revisarse el % obtenido por encima de 7, ya que la gráfica de la encuesta parece indicar que es un 58%.</p>	<p>Del estudio de los "microdatos" de la última encuesta realizada en 2018 el % de personas que nos valoraron con 7 o más es de 77,19%, lo que vale de estimación para la medición real en la próxima encuesta. La nota media es 7,7. En cualquier caso a la vista de los resultados del próximo estudio de satisfacción el GRG ajustará o mantendrá los estándares de calidad establecidos. Los microdatos de la encuesta son:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Personas</th> <th colspan="2">%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>(0)-0</td><td>32</td><td>0,70%</td></tr> <tr><td>(1)-1</td><td>22</td><td>0,48%</td></tr> <tr><td>(2)-2</td><td>36</td><td>0,78%</td></tr> <tr><td>(3)-3</td><td>58</td><td>1,26%</td></tr> <tr><td>(4)-4</td><td>112</td><td>2,44%</td></tr> <tr><td>(5)-5</td><td>339</td><td>7,37%</td></tr> <tr><td>(6)-6</td><td>450</td><td>9,79%</td></tr> <tr><td>(7)-7</td><td>741</td><td>16,12%</td></tr> <tr><td>(8)-8</td><td>1017</td><td>22,12%</td></tr> <tr><td>(9)-9</td><td>1082</td><td>23,53%</td></tr> <tr><td>(10)-10</td><td>709</td><td>15,42%</td></tr> </tbody> </table>	Personas	%		(0)-0	32	0,70%	(1)-1	22	0,48%	(2)-2	36	0,78%	(3)-3	58	1,26%	(4)-4	112	2,44%	(5)-5	339	7,37%	(6)-6	450	9,79%	(7)-7	741	16,12%	(8)-8	1017	22,12%	(9)-9	1082	23,53%	(10)-10	709	15,42%
Personas	%																																				
(0)-0	32	0,70%																																			
(1)-1	22	0,48%																																			
(2)-2	36	0,78%																																			
(3)-3	58	1,26%																																			
(4)-4	112	2,44%																																			
(5)-5	339	7,37%																																			
(6)-6	450	9,79%																																			
(7)-7	741	16,12%																																			
(8)-8	1017	22,12%																																			
(9)-9	1082	23,53%																																			
(10)-10	709	15,42%																																			
<p>C4: No es cuantificable tal y como está redactado actualmente. Debe establecerse un método de medición que permita llevar a cabo una mejora continua del mismo.</p>	<p>Este compromiso fue incluido en la última revisión de la carta de servicios y en la próxima con conocimiento de datos, se modificará la redacción, de modo que el compromiso resultante será cuantificable e invocable, permitiendo acciones de mejora.</p>																																				
<p>C6: En 2017 ha habido un 6,92, por lo que no se alcanza. Se ha ido bajando año a año</p>	<p>En el compromiso sobre nº de alumnos por clase tenemos establecido que: "en cualquier caso la valoración media de la satisfacción con el número de personas que componen los grupos será igual o superior a 7 puntos en una escala de 0 a 10."</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>2013</th> <th>2014</th> <th>2015</th> <th>2016</th> <th>2017</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>7,26</td> <td>7,86</td> <td>7,75</td> <td>7</td> <td>6,92</td> </tr> </tbody> </table> <p>Durante los últimos 5 años es la primera vez que este parámetro baja de la puntuación de 7 a 6,92 (0,08). En cualquier caso el GRG estudiará a la vista de los datos de este año la situación con el fin de aplicar medidas correctivas en caso de que la situación continúe.</p>	2013	2014	2015	2016	2017	7,26	7,86	7,75	7	6,92																										
2013	2014	2015	2016	2017																																	
7,26	7,86	7,75	7	6,92																																	
<p>C13: Se incumple el compromiso. Se responden el 51.34% antes de 30 días y un 95.91% en menos de 3 meses. Se achaca a la gestión del SyR. No se dispone de un mayor desglose de tiempos, de tipificación de Reclamaciones, etc para poder hacer un análisis de causas y establecer acciones. No se dispone de datos de 2018.</p>	<p>Vista la situación en los últimos 4 años se adoptaron medidas correctivas a nivel global en el sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid, que han permitido que los datos mejoren sustancialmente, si bien es cierto que el objetivo aún no está conseguido y que hay que perseverar en las acciones implantadas o estudiar la posibilidad de establecer unas nuevas que nos lleven a cumplir los objetivos lo antes posible, incluso a mirar si los indicadores son correctos o si deben estar ligados a parámetros como número/tiempo de servicios prestados.</p> <table border="1"> <tbody> <tr> <td>Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a las Clases y Escuelas Deportivas contestadas dentro de los 15 días siguientes a su presentación.</td> <td>49,52</td> <td>25,59</td> <td>13,11</td> <td>33,11</td> </tr> <tr> <td>Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a las Clases y Escuelas Deportivas contestadas en menos de 3 meses.</td> <td>D.N.C.</td> <td>83,42</td> <td>83,68</td> <td>95,91</td> </tr> <tr> <td>Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a las Clases y Escuelas Deportivas contestadas en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación.</td> <td>69,23</td> <td>52,04</td> <td>43</td> <td>51,34</td> </tr> </tbody> </table>	Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a las Clases y Escuelas Deportivas contestadas dentro de los 15 días siguientes a su presentación.	49,52	25,59	13,11	33,11	Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a las Clases y Escuelas Deportivas contestadas en menos de 3 meses.	D.N.C.	83,42	83,68	95,91	Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a las Clases y Escuelas Deportivas contestadas en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación.	69,23	52,04	43	51,34																					
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a las Clases y Escuelas Deportivas contestadas dentro de los 15 días siguientes a su presentación.	49,52	25,59	13,11	33,11																																	
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a las Clases y Escuelas Deportivas contestadas en menos de 3 meses.	D.N.C.	83,42	83,68	95,91																																	
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a las Clases y Escuelas Deportivas contestadas en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación.	69,23	52,04	43	51,34																																	

0901FFD781445E0D

Información de Firmantes del Documento



	Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a las Clases y Escuelas Deportivas.	26	39	43	33,42
NO CONFORMIDAD	Acción correctiva /Cuándo/ Comentarios				
Algunos compromisos se incumplen, como el C6 o el C13.	<p>C6. Como ya se ha indicado en el punto anterior la mínima diferencia de 0,08 puntos sobre el 7 previsto por primera vez en cinco años no nos permite establecer medidas correctivas. En caso de que este año se mantengan o empeoren los resultados se pasará informe al Departamento de Programas Deportivos, con el fin de que se valore la conveniencia de modificar los números de alumnos por cada grupo en función de cada clase y el espacio disponible.</p> <p>C13. Como ya se indicó anteriormente al Ayuntamiento de Madrid ya ha establecido acciones correctivas para mejorar la situación de las sugerencias y reclamaciones que es apreciable en los resultados, si bien es cierto que la mejora no se produce de una forma rápida. Se podrán establecer a través del SyR mejoras que beneficien y mejoren los tiempos de contestación de las sugerencias y reclamaciones, esperando que los resultados de este año sean mejores y permitan alcanzar los estándares establecidos.</p>				

2. CS de Competiciones Deportivas

OBSERVACIONES GENERALES	Acción correctiva /Cuándo/ Comentarios
C2: Respecto a los trámites, debe establecerse la situación actual y saber cuántos se hacen actualmente no presencialmente, ya que en estos momentos aún no es posible saberlo con exactitud. Debería haberse estimado ya.	Se está procediendo a realizar una relación pormenorizada de los trámites que se realizan presencialmente actualmente. Si bien es cierto que no figura un documento específico por escrito, si forma parte del día a día del trabajo de la sección de competiciones, teniendo conocimiento que nuevos trámites se puedan realizar de forma no presencial.
El resultado publicado en web para el compromiso debe revisarse, ya que contiene errores. El valor compromiso que aparece en web para 2018 es de 90% y en el compromiso es de un 75%.	Se han comprobado los datos que se indican en la revisión de la auditoría y el estándar aparece bien 75%. Por tanto se ha revisado y estaba correcto.
C5: el compromiso indica que la media será de al menos 6,5, pero en la web se indica como Valor Compromiso 7 puntos. Debe corregirse en uno u otro apartado: se sube el nivel del compromiso o se publica correctamente.	Se han comprobado los datos de los valores existentes modificando la web y los documentos disponibles, para que el valor existente sea el del compromiso establecido en la Carta de Servicios. Subsanao.
C7: Se responden el 50.62% antes de 30 días y un 96.30% en menos de 3 meses. Se achaca a la gestión del SyR. No se dispone de un mayor desglose de tiempos, de tipificación de Reclas, etc para poder hacer un análisis de causas y establecer acciones. No se dispone de datos de 2018.	Vista la situación en los últimos 4 años se adoptaron medidas correctivas a nivel global en el sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid, que han permitido que los datos mejoren sustancialmente, si bien es cierto que el objetivo aún no está conseguido y que hay que perseverar en las acciones implantadas o estudiar la posibilidad de establecer unas nuevas que nos lleven a cumplir los objetivos lo antes posible, incluso a mirar si los indicadores son correctos o si deben estar ligados a parámetros como número/tiempo de servicios prestados.

3. CS de Medicina Deportiva y Psicomotricidad

OBSERVACIONES GENERALES	Acción correctiva /Cuándo/ Comentarios
C8: Solo se han recibido 4 en 2017, lo que	Vista la situación en los últimos 4 años se adoptaron medidas



0901FFD781445E0D

<p>influye en los resultados obtenidos. En cualquier caso, se responden el 0% antes de 30 días y un 50% en menos de 3 meses. Se achaca a la gestión del SyR, ya que incluso se indica que no se han recibido dos de ellas en el servicio. No se dispone de un mayor desglose de tiempos, de tipificación de Reclas, etc para poder hacer un análisis de causas y establecer acciones. No se dispone de datos de 2018</p>	<p>correctivas a nivel global en el sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid, que han permitido que los datos mejoren sustancialmente, si bien es cierto que el objetivo aún no está conseguido y que hay que perseverar en las acciones implantadas o estudiar la posibilidad de establecer nuevas que nos lleven a cumplir los objetivos lo antes posible, incluso a mirar si los indicadores son correctos o si deben estar ligados a parámetros como número/tiempo de servicios prestados. En el caso de medicina deportiva debido al bajo número de reclamaciones, cualquier desviación produce un % muy alto.</p>
--	--

4. CS de OMIC-Oficina Municipal de Información al Consumidor

OBSERVACIONES GENERALES	Acción correctiva /Cuándo/ Comentarios
<p>El link de la carta de servicios al Observatorio de la Ciudad, enlaza con la Carta de servicios de Actividades de Educación y Sensibilización Ambiental</p>	<p>Este problema está siendo resuelto por la DG Transparencia, Administración Electrónica y Calidad, ya que no depende del Instituto municipal de Consumo. Subsanado</p>
NO CONFORMIDAD	Acción correctiva /Cuándo/ Comentarios
<p>En relación al seguimiento de los compromisos, no se puede evidenciar seguimiento de los indicadores con seguimiento trimestral.</p>	<p>Se ha corregido esta deficiencia observada, procediendo a elaborar los datos trimestralmente. Se adjunta Anexo con informes de los tres primeros trimestres de 2018. ANEXO 2</p>
OPORTUNIDADES DE MEJORA	Acción correctiva /Cuándo/ Comentarios
<p>Se recomienda informar a los distritos sobre los resultados de los compromisos definidos, para posible toma de acciones concretas ante desviaciones en los resultados.</p>	<p>Se ha comunicado a los distritos los resultados de los indicadores de la carta de servicios del primero, segundo y tercer trimestre con fecha 31 de octubre, tal como se indica en las oportunidades de mejora.</p>
<p>Facilitar a empresarios/as y profesionales las hojas de reclamaciones del sistema unificado de reclamaciones y los carteles de tenencia de las mismas en el momento de su solicitud en las oficinas de la OMIC, ya que siempre se está facilitando las hojas y reclamaciones en el 100% de los casos en el momento de la solicitud.</p>	<p>En la auditoria de 2017 se consideró de interés introducir un indicador que permitiera evaluar este ítem. No se ha encontrado otro elemento computable numéricamente que el porcentaje de hojas de reclamaciones y carteles que se entregan en el momento de la solicitud.</p>

5. CS de Calidad del Aire

OBSERVACIONES GENERALES	Acción correctiva /Cuándo/ Comentarios
<p>En la Carta de Servicios se detecta duplicidad de dos párrafos en los servicios 1 y 2, así como la aparición de la errata "jora" en el servicio 2.</p>	<p>Corregido</p>
<p>C1: Se debe matizar la definición de datos válidos en la nota 1 para hacerlo más entendible.</p>	<p>Se modifica la nota al pie explicativa: "Nivel de concentración o depósito de un contaminante específico que ha sido comprobado por el Servicio de Calidad del Aire del Ayuntamiento de Madrid y considerado como definitivo"</p>



0901FFD781445E0D

<p>C2: Tanto en SMS como en web existen incumplimientos el compromiso. En 2018 ha habido 3 superaciones del umbral de información de 180 microgramos de O3 /metro cúbico (25 y 26 de junio y 1 de agosto). Los valores de los indicadores se incumplen en web (basados en pantallazos), con un incumplimiento en SMS de 95 minutos para el 1 de agosto (de 19:00h a 20:35h) sin evidencia de análisis sobre la situación.</p>	<p>Análisis incumplimiento: Se observa que al tratarse de un protocolo con muchas actuaciones, el tiempo establecido es insuficiente. En el caso del envío de SMS del día 1 de agosto, se produjo una ralentización de los tiempos de actuación debido a una carga puntual de trabajo. Medida correctiva: Modificar el plazo vigente de 24 minutos por otro mayor que sea acorde a las labores de supervisión que de facto hay que realizar en situación de operación. Revisar el protocolo de actuación y ampliar y afianzar la formación y la práctica de los operadores.</p>
<p>C2: Es preciso disponer de información (por ejemplo, en un cuadro de una fila de Excel) donde se indique el resultado del indicador 2.3 (porcentaje de casos en los que se cumple el protocolo). Se debe establecer la medición.</p>	<p>Se realiza el cuadro de medición Indicador 2.3.: 100% Cumplimiento</p>
<p>C3: No se han calculado los porcentajes de consultas contestadas en el tiempo establecido (consultas complejas contestadas en 4 o 7 días hábiles). Se debe establecer la medición.</p>	<p>Se realiza cuadro de medición. Indicador 3.1.: 78% Indicador 3.2.: 87%</p>
<p>C4: El cumplimiento está en torno a 3-5 días hábiles mensuales, salvo en junio que se llegó a 9 días. No se ha realizado análisis de la situación concreta de incumplimiento de 9 días en junio.</p>	<p>Análisis incumplimiento: El retraso en el compromiso del mes de junio fue debido a la jubilación de la persona encargada de esta tarea; al no producirse una nueva incorporación las tareas se acumulan a otro puesto de trabajo, con la consecuente ralentización de tiempos. Medida correctiva: En la próxima revisión de la carta se propondrá como acción correctiva ampliar el plazo a 7 días hábiles para adecuarlo a las posibilidades de organización y medios con los que cuenta actualmente el Servicio.</p>
<p>C5: Puntualmente, la memoria se publicó 10 días más tarde de lo comprometido por la decisión técnica de incluir un nuevo contaminante (carbono orgánico -black carbon-) indicativo del nivel de COV en atmósfera.</p>	<p>Medida correctiva: Se tendrá en cuenta a la hora de establecer los plazos del indicador si se incluyen nuevos contaminantes o nuevos aspectos a incluir en la memoria.</p>
<p>C9: El inventario de emisiones conlleva un decalaje técnico por gestión de la información de ciertos contaminantes por lo que se requiere una revisión del compromiso para informar mejor las condiciones de publicación de este inventario.</p>	<p>Se incluye una nota al pie explicativa: "El desfase temporal existente entre la publicación del Inventario y el año de referencia se debe al proceso de gestión y recopilación de la información que es preciso analizar". Esto supone a efectos prácticos, que el último inventario publicado en el presente año 2018, contiene la información más actual disponible sobre las emisiones en el municipio de Madrid hasta 31 de diciembre de 2016.</p>
<p>C10: En 2017 se incumplió el compromiso, puesto que se respondió un 47% en menos de 30 días. En lo que va de año 2018 ha habido 80 SyR, con un 33% de contestadas en menos de 15 días y en 30 días el 71%. 0% en 3 meses, tiempo medio 23 días naturales. Revisados ejemplos en platea (67838 y 64840).</p>	<p>Los indicadores se están cumpliendo en 2018, dado que el análisis del incumplimiento del 2017 supuso un refuerzo de recursos humanos.</p>
<p>NO CONFORMIDAD</p>	<p>Acción correctiva /Cuándo/ Comentarios</p>
<p>Se detectan incumplimientos en distintos compromisos de calidad que no han sido analizados y, para los que, en caso necesario, debería haberse abierto la correspondiente acción correctiva. Sucede por ejemplo en C2 ó C4.</p>	<p>Se analizan los incumplimientos y se establecen acciones correctivas. INDICADORES 2.1. Y 2.2. Análisis incumplimiento: Se observa que al tratarse de un protocolo con muchas actuaciones, el tiempo establecido es insuficiente. En el caso del envío de SMS del día 1 de agosto, se produjo una ralentización de los tiempos de actuación debido a una carga puntual de trabajo Medida correctiva: Modificar el plazo vigente de 24 minutos por otro mayor que sea acorde a las labores de supervisión que de facto hay que realizar en situación</p>

0901FFD781445E0D



	<p>de operación. Revisar el protocolo de actuación y ampliar y afianzar la formación y la práctica de los operadores. INDICADOR 4.1. Análisis incumplimiento: El retraso en el compromiso del mes de junio fue debido a la jubilación de la persona encargada de esta tarea; al no producirse una nueva incorporación las tareas se acumulan a otro puesto de trabajo, con la consecuente ralentización de tiempos. Medida correctiva: Ampliar el plazo a 7 días hábiles para adecuarlo a las posibilidades de organización y medios con los que cuenta actualmente el Servicio.</p>
<p>No se están midiendo adecuadamente algunos compromisos, como el C2 ó C3.</p>	<p>COMPROMISO 2: Se realiza cuadro de medición. Indicador 2.3.: 100% COMPROMISO 3: Se realiza cuadro de medición. Indicador 3.1.: 78% Indicador 3.2.: 87% Análisis incumplimiento: La medición realizada no era correcta. Además, se ha producido la jubilación de la persona encargada de esta tarea; al no producirse una nueva incorporación las tareas se acumulan a otro puesto de trabajo, con la consecuente ralentización de tiempos. Medida correctiva: Se ha revisado y corregido el procedimiento de medición. Ampliar el plazo a 7 días hábiles para adecuarlo a las posibilidades de organización y medios con los que cuenta actualmente el Servicio.</p>

6. CS de Actividades de Educación Ambiental

OBSERVACIONES GENERALES	Acción correctiva /Cuándo/ Comentarios
C1: respecto al C1, se detecta que en cuanto al número de participantes el dato correcto 75165 y no 75.934 ya que se ha contado el personal que asiste al programa de actividades ambientales que no es un centro como tal	Se ha corregido este error y ya aparece correcto en los datos del Observatorio de la ciudad, CS y folleto.
C1: respecto al C1, se detecta que en el folleto de la Carta de Servicio se indica que el nº de participantes es de 80.000 cuando se ha bajado a 75.000. Se debe corregir el folleto.	Se ha corregido en el folleto
C1: respecto al C1, se detecta que para el Centro de información y educación de Retiro y Casa de Campo no se evidencia seguimiento mensual de los datos de satisfacción. Los datos se envían al Dpto. de Educación Ambiental a final de año.	Se ha procedido a informar a los Centro de información y educación ambiental de Retiro y Casa de Campo de que los datos de satisfacción deben facilitarse a la coordinadora de la carta de forma mensual.
C5: respecto al C5, se detecta que para el indicador de Nº de alumnos participantes, el estándar publicado en el observatorio es 45.000 cuando en la carta de servicio y en el folleto está publicado un mínimo de alumnos de 55.000.	Se ha procedido a cambiar el dato en la carta de servicios y en el folleto.
C5: respecto al C5, se detecta que para el indicador 5.3 Centros educativos participantes en el programa de Educación Ambiental "Madrid un libro abierto", no se puede comprobar el dato publicado para el 2017 de 13 centros participantes, ya que se evidencia durante la auditoría que para el curso 16-17 son 12 centros y el curso 17-18 son 10 centros.	El compromiso 5, se refiere al programa "Educar hoy por un Madrid más sostenible" no "Madrid un libro abierto". El dato para 2017 hace referencia al curso escolar 2016-2017, mientras que el curso 2017-2018, sería para el año 2018. En la próxima reunión de evaluación se tomará en cuenta esta diferencia.
C6 y C7: Los compromisos C6 y C7 corresponden	Estos compromisos corresponden a un Área de Gobierno distinta a la de



0901FFD781445E0D

a Direcciones distintas a la Dirección de Medio ambiente y movilidad de la presente carta, por lo que no han podido ser auditados.	Medio Ambiente. Los datos para el informe de evaluación los proporcionan anualmente, pero los responsables no acudieron a la reunión de evaluación de la CS de 2017.
C8: El compromiso C8 se debe revisar y alinear con la carta de servicios de Tratamiento y recogida de Residuos, ya que es el mismo compromiso definido en términos distintos.	En la Evaluación de la CS de Actividades de Educación Ambiental se corrige la redacción del Compromiso 8 para que coincida con el Compromiso 9 de la CS de Tratamiento y Recogida de Residuos. Siendo la redacción correcta: " Realizar actividades de sensibilización ambiental en materia de reciclaje recibiendo un mínimo de 9.000 visitantes al Parque Tecnológico de Valdemingómez al año, y con una valoración media de satisfacción igual o superior a 7, en una escala de 0 a 10".
C9: En relación al C9, sugerencias, quejas y reclamaciones, implantar sistemática de registro que permita hacer un adecuado seguimiento y control de las tramitadas en el área, ya que durante la auditoría se han tenido que revisar de una manera general las 17 reclamaciones/felicitaciones para evidenciar el cumplimiento de los indicadores	La persona encargada del registro de sugerencias quejas y reclamaciones ha procedido a la creación de un registro de seguimiento para este compromiso.
NO CONFORMIDAD	Acción correctiva /Cuándo/ Comentarios
Se deben corregir algunos errores de redacción o de publicación, como en el C1 ó C5.	El error detectado en el C 1 en cuanto a la diferencia de participantes entre el informe de evaluación y los facilitados en el Observatorio de la ciudad ha quedado subsanado y ahora aparecen correctos. Asimismo ha sido corregido en el folleto el dato del C5, que ahora aparece con los mismos valores que los que se encuentran en el informe de evaluación, en la CS y en el observatorio de la ciudad.

7. CS de Gestión del Agua

OBSERVACIONES GENERALES AENOR	Acción correctiva /Cuándo/ Comentarios
1. C3: El dato publicado del 2017 tras la evaluación es de 42%, si bien durante la auditoría se evidencia que el dato real es de 45%.	Se ha corregido el dato del indicador en el Observatorio de la Ciudad
2. C8: Se revisa el expediente de paseo de las Delicias, 16 y se detecta que se ha computado dentro del indicador del plazo 3 meses, cuando debería haberse computado para el indicador 6 meses. En cualquier caso el indicador se cumple. Se deben revisar el resto de expedientes.	Se han revisado todos los expedientes del año 2017 (17 expedientes en total), resultando estar todos correctos excepto el detectado en la auditoría. Se corrige el indicador en el Observatorio de la Ciudad: 94% hidrantes instalados antes de 3 meses y el 100% de los hidrantes instalados antes de 6 meses.

8. CS de Habitabilidad y Salubridad en la Vivienda

OBSERVACIONES GENERALES	Acción correctiva /Cuándo/ Comentarios
C1: No es invocable. Se da respuesta al 98,32%. Debe revisarse la redacción.	Se analizará en profundidad en la próxima evaluación.
C2: Debe ser invocable, que actualmente no lo es. En menos de 20 días se está gestionando el	En el plazo medio de 10 días naturales se emitirán el 100 % de los informes de habitabilidad



0901FFD781445E0D

98,76%.	
C6: Se debe establecer un proceso de identificación de las Reclamaciones, sugerencias, felicitaciones y avisos y llevar de manera sistematizada un control de los tiempos de ello. En auditoría no se ha identificado claramente la o las reclamaciones que se han producido, ya que existen algunas diferencias de criterio en cuanto al establecimiento de cuál es reclamación y cuál es un aviso de actuación.	La acción correctiva de este punto depende del servicio de atención de reclamaciones y sugerencias. No se diferencian las reclamaciones de las solicitudes de intervención. La acción correctiva no depende de esta Unidad Técnica.
NO CONFORMIDAD	Acción correctiva /Cuándo/ Comentarios
No se están publicando los datos en la web por problemas con la carga de los mismos.	Una vez que han sido resueltos los problemas de la carga de datos en la web, a partir del próximo año estarán accesibles.
Algunos compromisos no son invocables, como el C1 y C2.	Ya propuesta la acción correctiva

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

OBSERVACIONES GENERALES	Acción correctiva /Cuándo/ Comentarios
C4: En 2017 un 3% no alcanza el objetivo de 45 días, aunque en 2018 solo es un 0,15% algunos meses.	Se valorará la modificación de la redacción del compromiso incluyendo salvedades extraordinarias que no dependen del servicio (informes externos que deba aportar el trabajador). La modificación se incluiría en la próxima revisión anual de la CS
C5: No se ha cargado el dato de ninguno de los dos indicadores. En cualquier caso, en 2017 en menos de 10 días se dio un 87,9% de los casos y un 98,5% en menos de 15 días. Deben tomarse acciones a este respecto, ya que las bajas esporádicas afectan a la prestación del servicio.	Se comprueba la aplicación a fecha 30/10/2018, los indicadores están debidamente cargados En caso de ausencia de un profesional, se forzará la agenda de los otros profesionales para dar cumplimiento al objetivo; se consigna la fecha en que se oferta la entrevista (que puede ser rechazada por el usuario por encontrarse de IT, vacaciones...)
C10: En 2017 fue de 100% en plazo. En 2018 no se ha obtenido con exactitud. Debe establecerse una medición apropiada, estableciendo la medición desde que se reciben todas las pruebas complementarias.	Se establece con carácter inmediato una tabla de mediciones, consignando: fecha del reconocimiento/fecha de llegada de las diversas pruebas/fecha envío informes
C11: Se debe establecer un registro de control de tiempos, aunque no parece que se incumplan.	Se establece con carácter inmediato una tabla en el registro de entrada de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones, con número de registro/fecha de la SRF/fecha de registro/motivo/fecha de respuesta
C12: 50% en menos de 30 días. Hay un 50% en menos de 15 días. Solo 2 reclamaciones y sugerencias recibidas en 2017 y ninguna en 2018. Fue un caso extraño, apenas se reciben de este tipo (colocación de banderas).	Se hará seguimiento de las Sugerencias y Reclamaciones para cumplir con los plazos establecidos en la Carta.
NO CONFORMIDAD	Acción correctiva /Cuándo/ Comentarios
No se ha publicado el dato de 2017 de ninguno de los compromisos por problemas técnicos.	Se comprueba la aplicación a fecha 30/10/2018, los indicadores están debidamente cargados
No se están cumpliendo algunos compromisos, como el C4 ó C5, así como el C12.	C4, C5: Se habla con los profesionales responsables del incumplimiento, se les incentiva a tener los informes en tiempo. Se incluye salvedad en la redacción del compromiso cuando el retraso es imputable al trabajador y no al propio servicio.



0901FFD781445E0D

	C12: se modificará la redacción del compromiso en la próxima revisión de la CS, aumentando los tiempos de respuesta
No se están midiendo adecuadamente algunos compromisos, como el C10 ó C11.	Se establece tabla de medición para un registro adecuado de tiempos

10. CS de la Agencia de Actividades

OBSERVACIONES GENERALES	Acción correctiva /Cuándo/ Comentarios
C2: Si bien se aportan datos a fecha de mes de septiembre tras la auditoria, no se ha podido evidenciar el seguimiento trimestral de los indicadores definidos para el Compromiso 2, tal y como está definido en las fichas de los indicadores.	El seguimiento de los datos se realiza a través de una Tabla Dinámica que se actualiza todos los meses. Los datos de la misma son obtenidos de la aplicación Platea. La ruta es la siguiente AGLA(//FSAYTOMADRID03)(J:). 97C. Común. Carpeta MGR078.
Puntualmente se detectan tres acciones de mejora definidas para el año 2018, para las que no se han definido plazos de tiempo para su implantación.	(*) ANEXO 3

NO CONFORMIDAD	Acción correctiva /Cuándo/ Comentarios
No se ha publicado el dato de 2017 de algunos de los compromisos, como por ejemplo el C1, C2 ó C3.	<u>Lo contesta el Servicio de Calidad y Evaluación de la D.G. Transparencia.</u> Un error informático impidió cargar los datos en el Observatorio.

11. CS de Red de Bibliotecas

OBSERVACIONES GENERALES	Acción correctiva /Cuándo/ Comentarios
C12: Se debe corregir el error de "media de 7" y sustituir por "mínimo de 7".	Se procede a su corrección en el texto de la carta
C13: Se debe corregir el error de "será de un 7" y sustituir por "mínimo de 7".	Se procede a su corrección en el texto de la carta
C15: 81.8% respondidas en menos de 15 días naturales. En menos de 30, el 91.7%. En 3 meses, el 99,8%. OBS: debería tomarse algún tipo de decisión para las que no se han respondido en 3 meses, aunque el valor obtenido es alto.	Aunque consideramos prácticamente alcanzado el compromiso de respuesta antes de 3 meses, para conseguir alcanzar el 100%, se realizarán revisiones semanales en Platea para evitar que queden SyR residuales no asignadas correctamente a quien debe responder o bien se respondan desde la Dirección General SyR que tienen un contenido transversal

12. CS de SAMUR Social

OBSERVACIONES GENERALES	Acción correctiva /Cuándo/ Comentarios
El link de la carta de servicios al Observatorio de la Ciudad, enlaza con la Carta de servicios de Telesistencia domiciliaria.	La aplicación del Observatorio de la Ciudad tuvo problemas de accesibilidad a la información correcta durante unos días, incluidos los de la auditoría, y daba errores en las vinculaciones de los links de algunas Cartas de Servicios.



0901FFD781445E0D

	En el momento actual se han subsanado las deficiencias de la aplicación y el link de esta CS tanto en su versión folleto como texto íntegro es correcto.
No se ha podido comprobar el seguimiento de algunos compromisos, debido a un problema de la aplicación CIVIS, de la que sacan los datos (como evidencia durante la auditoría muestran comunicaciones con el IAM), por ejemplo indicador 1.1 del C1.	Se han realizado dos reuniones con el IAM antes de realizar este informe. Se va a realizar la explotación de los datos, de los que se comprueban estos compromisos, a través de otro departamento del IAM (Departamento de Explotación de datos). De esta forma se garantizará a partir del 2019 mediante el acceso a la aplicación BI, que se puedan obtener los datos de forma directa y automáticamente desde el propio Samur Social.
C2: Respecto al indicador 2.1, para el que no alcanzan el valor compromiso en 2017, se indica como causa los fallos en la aplicación. Se debería aclarar la relación entre la aplicación y no haber logrado el porcentaje de demandas de emergencias atendidas en 30 minutos.	La forma en la que se contabiliza los tiempos de las Unidades Móviles, es a través de un proceso largo y complejo de marcar varios botones que en muchas ocasiones se anotan con posterioridad a la finalización de la intervención de la Unidad Móvil. De esta forma se computa más tiempo en la aplicación que el que en realidad se ha producido. Para finales de 2018 está previsto implantar una nueva aplicación de geolocalización de las Unidades Móviles que ayudara a contabilizar los tiempos.
Los procesos deben ser revisados al menos cada 4 años.	Se ha establecido un calendario de reuniones para que en el mes de marzo de 2019 se tengan todos los procesos revisados.
NO CONFORMIDAD	Acción correctiva / Cuándo/ Comentarios
Se detectan errores en la redacción de aquellos compromisos asociados a encuestas, en las que se indica que la escala de 0 a 10, siendo en realidad de 0 a 9, ya que las encuestas se realizan a través de una locución telefónica, como en C3 o C6.	Se ha corregido la redacción de los compromisos 3 y 6 poniendo "...en una escala de 0 a 9", dado que la valoración que se pide a los encuestados es a través del teléfono lo que implica teclear una sola vez.

13. CS de Atención e Información Turística

OBSERVACIONES GENERALES	Acción correctiva / Cuándo/ Comentarios
C1: Revisar el compromiso 1, ya que está orientado a auditorías externas, que no dependen de la organización. Podría quizás orientarse a auditorías internas.	En la revisión del año 2019 se cambiará el compromiso por el siguiente texto: Puntos de Información Turística de la ciudad de Madrid donde se realiza la auditoría interna.
C3: Respecto al compromiso 3, se debe revisar si es necesario definir un valor de compromiso, ya que las personas atendidas en el Centro de Turismo de Plaza Mayor y en el resto de puntos de información, no depende de la Unidad.	En la revisión del año 2019 se cambiará el compromiso por el número total de horas anuales que los Puntos de Información Turística están abiertos al público.
C6: Respecto del C6, no se alcanzó en 2017.	En la revisión del año 2019 se modificará este compromiso reduciendo éste a su demanda real.
C7: No se está prestando el servicio asociado al Compromiso 7, desde el mes de febrero.	Respecto al Servicio de Atención e Información Turística de la Unidad Móvil, desde el 11 de febrero de 2018 no se dispone de Unidad Móvil, motivado por la finalización del contrato con la empresa adjudicataria y la futura ubicación del quiosco de Recoletos en el Palacio Real. En la revisión del año 2019 se eliminará este compromiso.
C8: No se encuentra publicado en el Observatorio, el valor alcanzado en el compromiso 8, en 2017	Se envían nuevamente los indicadores del año 2017 al Técnico de Calidad que nos ha asignado la Dirección de Transparencia, Administración Electrónica y Calidad, para que puedan publicarlo.
C16: Se evidencia error en el valor compromiso publicado en la página web: respecto al porcentaje de sugerencias, quejas y reclamaciones contestadas en menos de 3	Se trata de un error a la hora de publicarlo por la Dirección de Transparencia, Administración Electrónica y Calidad. Se procederá a su comunicación para que lo subsanen.



0901FFD781445E0D

meses, se encuentra en la ficha del indicador definido valor del 20%, cuando en realidad es 100%	
C16: A pesar de que se cumple el compromiso y de que la organización está haciendo un especial esfuerzo en responder las reclamaciones, sugerencias y quejas, en los plazos establecidos, se detectan reclamaciones que tardan en llegar a la organización más de un mes. Por ejemplo reclamación 502/2018/29734 interpuesta el 28 de abril, el 30 de abril llega al registro de Madrid Destino, hasta el 1 de junio no llega la reclamación a la organización, reclamación 502/2018741542 interpuesta el 13 de junio, no llegando la reclamación hasta el 26 de septiembre. Deberían revisarse los procesos.	Se revisará para el 2019 el procedimiento existente para analizar cómo acortar los tiempos de respuesta.

14. CS de Visitas Guiadas Oficiales

OBSERVACIONES GENERALES	Acción correctiva /Cuándo/ Comentarios
C16: A pesar de que se cumple el compromiso y de que la organización está haciendo un especial esfuerzo en responder las reclamaciones, sugerencias y quejas, en los plazos establecidos, se detectan reclamaciones que tardan en llegar a la organización más de un mes. Por ejemplo reclamación 502/2018/29733 interpuesta el 28 de abril, el 30 de abril llega al registro de Madrid Destino, hasta el 31 de mayo no llega la reclamación a la organización, reclamación 502/2018/42487 interpuesta el 16 de junio, se recibe en registro de Madrid Destino el 29 de junio, la organización lo recibe el 6 de agosto. Deberían revisarse los procesos	Se revisará para el 2019 el procedimiento existente para analizar cómo acortar los tiempos de respuesta.

15. CS de Atención al Turista Extranjero

OBSERVACIONES GENERALES	Acción correctiva /Cuándo/ Comentarios
Respecto a la consulta vía correo electrónico que se realizó por parte de la inspectora no pudo recibir respuesta a la información solicitada, ya que se recibió un mensaje de error del correo satemadrid@esmadrid.es.	La causa de recibir un mensaje de error es que la dirección de correo donde se dirigió la consulta no es correcta, la dirección de correo es satemadrid@esmadrid.com , así está indicado en la Carta de Servicios y en nuestra web de www.esmadrid.com En este caso no procede aplicar acciones correctivas.



16. CS de Atención Integral al Contribuyente

OBSERVACIONES GENERALES	Acción correctiva /Cuándo/ Comentarios
C1: Respecto al indicador 1.2, si bien analizan las causas por las que no alcanzan el valor compromiso en 2017, no queda evidencia de la toma de acciones en la evaluación y seguimiento de la Carta, aunque se imparte formación al personal al respecto.	Efectivamente no se ha dado cumplimiento, a lo fijado y por ello debemos revisar el enfoque planteado, incluyendo un análisis desde una nueva perspectiva. Ahora debemos analizarlo desde la posición del contribuyente y no desde el prisma de la Administración. Se debe atender a lo que el contribuyente demanda en esencia, mediante el estudio de la queja para detectar dónde está el elemento que distorsiona el servicio de calidad. Nos planteamos una revisión en esta línea de trabajo en la próxima evaluación de la carta de servicios. Febrero de 2019.
C6: Se ha mantenido el valor del indicador 6.4, respecto al porcentaje de servicios tributarios disponibles en Madrid.es, habiéndose alcanzado un 17,7 frente al 5% Incremento en el porcentaje de servicios tributarios disponibles en madrid.es. En 2017 17,17% frente al compromiso del 5%, manteniéndose el mismo compromiso para 2018. Debe revisarse el valor del compromiso.	La acción inmediata es revisar este compromiso. Debemos analizar su evolución en los últimos años para poder determinar la valoración de los indicadores con mayor precisión. Los factores de influencia en la atención presencial están cambiando (redes, web, plataforma telefónica...ect), y en consecuencia nuestros compromisos deben ser más precisos. Planteamos la revisión en la próxima evaluación de la carta de servicios. Febrero de 2019.
De los C8, C9, C10 y C11 no hay indicadores definidos en la web.	Los compromisos enumerados están identificados en la carta de servicios del 010, por tanto el análisis de los mismos se efectuará con los responsables de dicha carta.
NO CONFORMIDAD	Acción correctiva /Cuándo/ Comentarios
No se ha publicado el dato de 2017 de algunos de los compromisos, como por ejemplo el C6 o el C7. Además, de algunos compromisos no se señalan los indicadores asociados en la web (C8, C9, C10 y C11).	Desde este servicio se asume el no haber promovido la publicación de datos de algunos compromisos, especialmente el C6, ya que el resto de los mencionados pertenecen a compromisos de la carta de servicios del 010. La relevancia no solo está en conocer los datos por el propio servicio de gestión para su evaluación, sino de darles la publicidad requerida. Nos fijamos como objetivo/acción el hacer un seguimiento de la publicación de los compromisos indicados para próxima anualidad.

17. CS de Padrón de Habitantes

OBSERVACIONES GENERALES	Acción correctiva /Cuándo/ Comentarios
C1: la aplicación no permite cargar los datos de 2017 y 2018, por lo que no están publicados. Sí se dispone de ellos, pero están sin publicar.	COMENTARIOS: Solucionados los problemas que había en la aplicación para la carga de datos en el Observatorio de la Ciudad. ACCIÓN CORRECTIVA: Carga de los datos que faltaban en el Observatorio. CUÁNDO: Ya realizada.
C2: Se debe revisar el formato de seguimiento interno del indicador, ya que no es trimestral, sino mensual.	ACCIÓN CORRECTIVA: Modificar el formato CUÁNDO: En la siguiente revisión de la Carta
C4: la proyección del año completo en base a los datos obtenidos el primer trimestre no ofrece datos que indiquen que se va a alcanzar (4.066.431 en 2017 y 2.017.731 en el primer semestre de 2018), ya que además es un dato que no depende de Padrón, por ser necesaria demanda de otras administraciones.	COMENTARIOS: Los datos de 2018 son parciales, y se desconoce si el resultado anual será el doble que el del primer semestre, ya que en ocasiones la demanda no es igual en ambos semestres (ya que está condicionada por plazos de los procedimientos en los que se utilizan los datos). En cualquier caso es cierto que el compromiso ("como mínimo un 10% de incremento de los datos intercambiados [con otras AAPP] respecto al año anterior") no depende estrictamente de la gestión del Servicio de Padrón de Habitantes; es decir, desde el Ayuntamiento han de ofrecerse vías para que otras AAPP consulten sus datos en línea, pero la Administración municipal no controla el uso mayor o menor que se haga de ellas.



0901FFD781445E0D

0901FFD781445E0D

	<p>ACCIÓN CORRECTIVA: Redefinir el compromiso en el sentido de que haga referencia a que el Ayuntamiento ha de ofrecer a otras AAPP posibilidades de consulta de datos en línea, más que al uso, en términos cuantitativos, que luego se realice por dichas AAPP de esas consultas.</p> <p>CUÁNDO: En la siguiente revisión de la Carta</p>
C5: se incumple el compromiso, ya que está en 93,3% en 2018 (104 reclamaciones, 97 en 15 días). Debería revisarse (Ejemplo: "el 95% en menos de 15 días y nunca más de...").	<p>COMENTARIOS: Es un compromiso que ha alcanzado un cumplimiento medio de un 95,3% en los últimos 3 años, siendo el mejor año 2015 con un cumplimiento del 99%. Nunca se ha alcanzado el cumplimiento del 100%, por lo que sí parece que el compromiso está mal ajustado.</p> <p>ACCIÓN CORRECTIVA: Revisar el compromiso 5 en cuanto a establecer unos umbrales más realistas de cumplimiento.</p> <p>CUÁNDO: En la siguiente revisión de la Carta</p>
C7: Se está incumpliendo el compromiso: en 2017 se alcanzó un 96,3% en menos de 30 días y en 2018 va un 94,7%. En menos de 15 días se ha gestionado un 81% en 2017 y en 2018, un 78,9%. En 2017 se han recibido 163 reclamaciones y sugerencias y en 2018, por el momento van 76. Podría relativizarse. No obstante, se indica desde el servicio que les influye muy negativamente la tardanza en asignarla por parte del Área de Sugerencias y Reclamaciones.	<p>COMENTARIOS: Los datos parciales de 2018 están tomados a fecha 1 de octubre (incluyen el verano, período en el se registran los peores datos en cuanto a plazos de respuesta por cuestiones de personal disponible) y es posible que con la inclusión del último trimestre (en el que se vuelve a una mayor normalidad y plazos más breves) el dato se modere.</p> <p>Respecto del dato del número bruto de sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación con el Servicio de Padrón hay que tener en cuenta que si se pone en relación con el número total de gestiones padronales es relativamente insignificante, por lo que su reducción es casi imposible.</p> <p>ACCIONES CORRECTIVAS: Valorar con el órgano responsable de sugerencias y reclamaciones posibles vías de mejorar los tiempos de asignación de las que corresponden al Servicio de Padrón de Habitantes, como por ejemplo, mejorar la definición y diferenciación de las materias que corresponde contestar a dicho Servicio respecto de las que corresponden, por ejemplo, a los órganos de Atención a la Ciudadanía.</p> <p>Establecer el indicador 8.1 como de naturaleza informativa</p> <p>CUÁNDO: Antes de la siguiente revisión de la Carta</p>
Los procesos no se han revisado hace menos de 4 años, aunque está previsto llevarlo a cabo en los próximos meses.	<p>COMENTARIOS: Ya se ha concertado con la Subdirección General de Calidad y Evaluación el calendario inicial de trabajos de revisión de los procesos.</p> <p>ACCIONES CORRECTIVAS: Realizar la revisión de procesos del Servicio de Padrón de Habitantes, incluyendo los que implican a Atención a la Ciudadanía</p> <p>CUÁNDO: La reunión de lanzamiento está prevista para el 28/11/2018</p>
NO CONFORMIDAD	Acción correctiva /Cuándo/ Comentarios
No se están publicando los datos en la web por problemas con la carga de los mismos.	<p>ACCIÓN CORRECTIVA: Carga de los datos que faltaban en el Observatorio.</p> <p>CUÁNDO: Ya realizada.</p>
Se están incumpliendo algunos compromisos, como el C5 o el C7.	<p>C5:</p> <p>ACCIÓN CORRECTIVA: Revisar el compromiso 5 en cuanto a establecer unos umbrales más realistas de cumplimiento.</p> <p>CUÁNDO: En la siguiente revisión de la Carta</p> <p>C7:</p> <p>ACCIONES CORRECTIVAS: Valorar con el órgano responsable de sugerencias y reclamaciones posibles vías de mejorar los tiempos de asignación de las que corresponden al Servicio de Padrón de Habitantes, como por ejemplo, mejorar la definición y diferenciación de las materias que corresponde contestar a dicho Servicio respecto de las que corresponden, por ejemplo, a los órganos de Atención a la Ciudadanía.</p> <p>Establecer el indicador 8.1 como de naturaleza informativa</p> <p>CUÁNDO: Antes de la siguiente revisión de la Carta</p>



18. CS de Información Estadística

OBSERVACIONES GENERALES	Acción correctiva /Cuándo/ Comentarios
C1: En 2017 se cumplió el compromiso excepto para las solicitudes ya elaboradas antes de 10 días, que se obtuvo un 98,7%. Se ha publicado un 100%, que es erróneo, debe revisarse. En 2018, el % de ya elaboradas está en torno al 91%, por lo que debe corregirse la tendencia en lo que resta de año	Se ha procedido a corregir el dato de este indicador del 2017; y se está realizando un seguimiento continuo de las solicitudes para que la tendencia en lo que resta de año se acerque lo más posible al valor del compromiso, el 100%.
C3: no se han publicado por el momento datos en web.	Los datos están publicados en el portal de Datos abiertos, lo que no podemos asegurar es que se vaya a mantener este compromiso en la próxima Carta de Servicios, porque es difícil saber a priori si vamos a ser capaces de incrementar el número de conjuntos de datos publicados.
C4: Se debe establecer la manera de poder obtener los datos de manera fiable, diferenciando entre consultas y errores e incluso entre errores reales y los que no lo son.	Se establece en el registro interno de comunicaciones del Servicio un indicador para distinguir en las comunicaciones recibidas las que se refieren a errores, y otro indicador para diferenciar los errores reales de los que no lo son, así como el tiempo que se tarda en corregir dichos errores en la web.
C5: se debe revisar el compromiso, ya que actualmente, la segunda parte del mismo da información que puede dar lugar a error. En 2017 se alcanza un 99,45% de envíos en 2 días y en 2018 es de un 99,64%. El resto de envíos (0,36%) se hace en menos de 15 días. Debería revisarse la redacción del compromiso, ajustándolo a la realidad.	Se revisa la redacción del compromiso, quedando del siguiente modo: "Compromiso 5. Facilitar el cartel identificativo a los locales con puerta de calle y a los locales pertenecientes a agrupaciones de locales en el 95% de los casos en los 2 días hábiles siguientes a la petición, y nunca en más de 5 días hábiles. Si se precisa información adicional (por tratarse de locales de difícil identificación o que han de ser enviados a cartografía para dar de alta la dirección en el callejero), en el 90% de los casos nunca se entregarán en más de 15 días hábiles."
C6: En 2017 se atendieron las elaboraciones en menos de 2 días en un 45% y hubo dos que superaron los 5 días. En 2018 se ha aumentado el límite del compromiso (95% en menos de 3 días), pero hay una que no lo ha cumplido, por lo que queda un 91,66% en menos de 3 días. El 100% en menos de 5 días.	Se revisa la redacción del compromiso, quedando del siguiente modo: "Compromiso 6. Atender las peticiones a medida de datos estadísticos del censo de locales en el 90% de los casos en los 3 días hábiles siguientes, y nunca en más de 5 días hábiles desde su petición."
C7: debe revisarse la redacción, ya que en el último párrafo se habla de 15 días hábiles y deben ser naturales. Se responde una de las 4 recibidas en 16 días y no en 15. No obstante, se indica desde el servicio que les influye muy negativamente la tardanza en asignarla por parte del Área de Sugerencias y Reclamaciones.	Se ha procedido a revisar la redacción y corregir el error, cambiando 15 días hábiles por 15 días naturales.

19. CS de Centros de Apoyo a las Familias (CAF)

OBSERVACIONES GENERALES	Acción correctiva /Cuándo/ Comentarios
C6: Revisar la idoneidad del compromiso 6 respecto a la identificación de los centros, ya que todos están identificados y ya ha dejado de ser un compromiso de calidad que aporte al ciudadano.	Se incluirá la identificación de los centros dentro de la descripción del Servicio y se realizará de forma conjunta con la Dirección General de Transparencia, Administración Electrónica y Calidad. Desde el Departamento nos planteamos la sustitución por un nuevo compromiso, relacionado con el seguimiento pos intervención de los casos cerrados por objetivos cumplidos. Según los resultados del seguimiento realizado en el 2018, se podrá plantear los estándares reales para incorporar como objetivo en el 2019.



0901FFD781445E0D

<p>C11: Respecto al porcentaje de sugerencias, reclamaciones, y felicitaciones contestadas en un plazo menor o igual a 30 días ya aquellas contestadas en el plazo de 15 días, no se alcanzó el 2017 los valores compromiso establecidos, sin evidencia del análisis y toma de acciones al respecto.</p>	<p>Se ha realizado una mejora del porcentaje de citas contestadas en el plazo de 15 días respecto al alcanzado en el año 2017. Se ha reforzado el personal que interviene en el protocolo de los SYR dentro del departamento, alcanzando una notable mejora, considerando que se puede llegar al final del año a un resultado muy positivo.</p>
--	---

20.CS de Prevención y Control de Plagas

OBSERVACIONES GENERALES	Acción correctiva /Cuándo/ Comentarios
<p>El servicio 2.2 no se cobra, aunque se indique en la Carta. Debe modificarse.</p>	<p>El servicio de identificación de insectos, antiguamente sujeto a precio público (ordenanza de tasas y precios públicos) ya no se cobra. Esto es debido a que, actualmente, muchas de estas identificaciones se realizan por medios telemáticos en base a fotografías (resolución suficiente) remitidas por correo electrónico por ciudadanos. Adicionalmente, el estudio retrospectivo de los casos concluyó que las identificaciones facturadas eran relativamente escasas y que los modernos sistemas de intercomunicación con ciudadanos y que el interés de poder detectar problemas de plagas con rapidez hacían ya innecesario o desaconsejable, según el caso, ese servicio taxado. Esta circunstancia fue acordada da este año pasado con la SBDG de Madrid salud de Servicios Administrativos, pero desconocemos la razón por la que pudiera persistir en la Ordenanza de Precios.</p> <p>En todo caso y dado que en marzo de todos los años ésta se actualiza, se comunicará al efecto eliminar este aspecto y actualizar la información al ciudadano sobre identificación de artrópodos.</p> <p>Se ha revisado la vigente Ordenanza Fiscal 2018 sobre tasas y precios públicos y no existe ese servicio (se adjunta copia).</p>



<p>C1: Se debería especificar cuáles son las que se han llevado a cabo (sí se ve que se han elaborado algunas con cierta frecuencia, pero no está claro cuáles y cuántas cada año).</p>	<p>C1 PROMOVER Y COMUNICAR ACTUACIONES AMBIENTALES ESPECIALES EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE PLAGAS. Se sugiere generar un epígrafe específico en las web corporativas. Esta módulo definiría con precisión el concepto de "acción relevante" y permitiría relacionar y, si necesario documentar este tipo de actuaciones, que se estima muchas de ellas pueden resultar especialmente curiosas o interesantes para la ciudadanía en general.</p>
<p>C3: Invocabilidad: Deben estimarse las actuaciones a llevar a cabo con el 5% restante de lo planificado y que no se lleve a cabo.</p>	<p>Incluir en el análisis de esos indicadores los citados criterios de invocabilidad recomendados. Revisar el indicador en la próxima evaluación global de la carta de servicios, prevista para febrero de 2019.</p>
<p>C5: Se debe obtener el dato de todas las formaciones, ya que actualmente no se está calculando. Además, hay cursos que se organizan desde el Dpto y que no se están teniendo en cuenta las valoraciones. Debe darse valor a las valoraciones, ya que se ha puesto un compromiso sobre ello.</p>	<p>Revisar y mejorar la tarea administrativa de registro de formación (BBDD) a efectos de mantener correctamente actualizado este dato/información. Dado que bastantes de esas actuaciones de formación son externas a la sede del Departamento de Vectores y que la experiencia indica que reemitir a posteriori los formularios de encuesta vía email no siempre resulta en retorno de información por los destinatarios de la formación, se revisará y reforzará la tarea de no olvidar imprimir y llevar a la formación los formularios ya preparados al objeto de obtener in situ los datos.</p>
<p>C8: 4125 avisos no prioritarios en lo que va de 2018. Se obtiene el dato de días naturales y no hábiles. Sale 2,34 días. Debe recalcularse o modificarse el compromiso.</p>	<p>Dado que este tipo de avisos corresponde casi exclusivamente a la atención de incidencias comunicadas por avispas y/o abejas y considerando asimismo que el procedimiento municipal vigente de colaboración y de coordinación con el Cuerpo de Bomberos (2014) no funciona correctamente, la revisión de este procedimiento y, en su caso, la revisión global de este importante indicador para la próxima evaluación global de la Carta de Servicios (febrero 2019). Asimismo, la generación (reactivación en la medida que existen informes de seguimiento de este problema) de reuniones previas internas (Servicio de Coordinación) para analizar este problema en sus posibles aspectos o causas que afectan a los datos, tanto internas y relacionadas con los RRHH y medios propios disponibles como en los ya citados aspectos de colaboración y de coordinación con Bomberos.</p>
<p>C8: 23 se han atendido en más de 30 días. Deben llevarse a cabo acciones al respecto para que no se supere el objetivo</p>	
<p>C9: OBS: Debería replantearse el compromiso con vistas a que las acciones formativas bajen al equipo operativo. Sí se asiste a más de tres jornadas, pero no se plasma en acciones posteriores al equipo.</p>	<p>Revisar el indicador en la próxima evaluación global (febrero 2019) de la Carta de Servicios. Analizar las opciones y medios (ej. reuniones internas posteriores al evento) para transferencia de conocimiento interno a la totalidad del personal del Departamento afectado/interesado en las diferentes cuestiones administrativas (gestión) y técnicas abordadas en esos congresos, conferencias, jornadas, etc.</p>
<p>NO CONFORMIDAD</p>	<p>Acción correctiva /Cuándo/ Comentarios</p>



<p>No se están publicando los datos en la web por problemas con la carga de los mismos.</p>	<p>Problema técnico con la plataforma de carga de datos ya solucionado. Revisar y reforzar la tarea administrativa de carga de datos periódica, al efecto que la carga (elevada) de trabajo rutinario y ocasional del Departamento no afecte a esta tarea.</p>
---	--

21. CS de Recogida y Tratamiento de Residuos

OBSERVACIONES GENERALES	Acción correctiva /Cuándo/ Comentarios
<p>C1: No se deben definir compromisos asociados a condiciones contractuales, por ejemplo el Compromiso 1 "Mantener un sistema de recogida de residuos que minimice el impacto medioambiental, utilizando un 100% de vehículos tipo ECO o Cero emisiones"</p>	<p>En primer lugar conviene indicar que esta observación no se puso de manifiesto en ningún momento de la reunión de auditoría, momento que habría resultado óptimo para hacer una exposición de motivos y argumentación completa, y haber tenido ocasión de debatir el fondo del asunto con la auditora.</p> <p>En cualquier caso, debe argumentarse que muchas de las acciones y compromisos propuestos por las AAPP en servicios externalizados, como los son muchos de la presente Carta de Servicios, vienen reflejados, como no puede ser de otro modo, en los pliegos de condiciones de los contratos. Los pliegos de condiciones son los documentos que regulan las características de la prestación del servicio público por parte de las concesionarias, y las herramientas a través de las cuales las AAPP obligan a que las empresas concesionarias cumplan unas condiciones concretas (en este caso, que los vehículos de recogida sean ECO o Cero Emisiones), pudiendo imponerse penalidades, también recogidas en los pliegos, en caso de incumplimientos. Pero realmente el que está realmente adquiriendo el compromiso ante los ciudadanos es el Ayuntamiento de Madrid, al imponer y obligar, a través de las prescripciones y penalidades del contrato, a las empresas para que sólo tengan camiones no contaminantes. El Ayuntamiento no puede adquirir un compromiso de servicio con la ciudadanía de este calado sin incluir su cumplimiento en los pliegos de los contratos, puesto que esta es la única forma de poder exigirlo a las empresas concesionarias, que son las que prestan directamente el servicio.</p> <p>Es, además, el Ayuntamiento de Madrid, a través de sus servicios técnicos y de inspección, el encargado de velar porque todas las prescripciones del contrato (entre ellas ésta) se cumpla por parte de los concesionarios, pues no siempre estos cumplen todas las prescripciones exigidas en los contratos. En el caso que nos ocupa, esta prescripción de mantener el 100% de vehículos tipo ECO o Cero emisiones se cumple porque así se verifica por parte de los servicios de inspección.</p> <p>Por otro lado, parte de la flota de recogida de GNC es propiedad del propio Ayuntamiento, que ha adquirido más de 100 camiones GNC que se usan en el servicio, manteniendo el compromiso, y sin que tenga que ver con la contratación de las concesionarias.</p> <p>Por último, indicar que, si bien sería recomendable que las flotas de vehículos adscritos a los servicios públicos sean no contaminantes o lo menos contaminantes posible, a día de hoy no existe obligación legal de que lo sea el 100% de los vehículos. Sin embargo, el Ayuntamiento de Madrid, coherente con su estrategia de mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, ha hecho intencionadamente una apuesta por ir incorporando tecnologías menos contaminantes en sus servicios en la medida de lo posible, lo que supone una apuesta por la calidad por encima de las obligaciones estrictamente legales (de hecho, multitud de ciudades de nuestro entorno no disponen de una flota GNC).</p> <p>Por todo ello, no se encuentran razones para modificar o</p>



Información de Firmantes del Documento



	eliminar el compromiso, toda vez que se trata de un compromiso asumido por el Ayuntamiento de Madrid que repercute en la mejora calidad de vida de la ciudadanía.
C9: Se observa discrepancia entre el valor del Compromiso 9, y el definido en la ficha de indicadores del portal web, en un caso se indica 7 y en el portal web 8.	La subsanación de la discrepancia en el valor del indicador que lleva aparejado el Compromiso 9 (siendo el valor correcto 8), queda pendiente para la próxima evaluación de la Carta 2018, que se realizará en 2019.
Se deben revisar documentalmente los procesos.	La Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos y la Dirección General del Parque Tecnológico de Valdemingómez, centros directivos responsables de la carta, abordarán este trabajo tan pronto como sea posible, se estima que en el primer semestre de 2019.
NO CONFORMIDAD	Acción correctiva /Cuándo/ Comentarios
No se ha publicado el dato de 2017 de algunos de los compromisos, como por ejemplo el C6, C8, C9 ó C10.	Esta NC ha sido ya subsanada. Una vez reparada la herramienta que permite subir los datos a la plataforma del Observatorio de la Ciudad, se ha procedido a incorporar los datos del año 2017 correspondientes a los indicadores de los compromisos C6, C7, C8, C9, y C10.



22. CS de Bomberos

OBSERVACIONES GENERALES	Acción correctiva /Cuándo/ Comentarios
Revisar el correo electrónico incluido en el folleto y en el texto íntegro, ya que no está operativo. Tampoco los teléfonos incluidos en el folleto están operativos.	Se modifica el correo electrónico y teléfonos de contacto. REALIZADO
C1: En 2017 no se llegó al 100% de los días con al menos 210 efectivos de guardia. Es de un 97.2%, por lo que no se cumpliría el compromiso.	En la evaluación se analizará la revisión del compromiso.
C1: Debe revisarse la medición del indicador, ya que en el método actual no está incluyendo a todo el personal presente en guardias. Debe definirse exactamente qué personal se incluye y cuál no.	En la evaluación de la CS, para que quede clara la medición se revisará la ficha del indicador indicando que personal hay que tener en cuenta.
C3: Hay algunos efectivos quienes por circunstancias no han podido recibir formación y hay algunos a los que por el momento no se les ha planificado aún. Debe revisarse.	La Inspección acabará de planificar la formación para todo el personal en el último trimestre.
C4: debe establecerse medición del compromiso.	En la evaluación se revisará la redacción del compromiso, para buscar indicadores que nos permitan medir la realidad.
C4: el concepto de media mínima es confuso en su interpretación.	Se cambia el concepto de media mínima por media.
C5: No está clara la definición del compromiso,	En la próxima evaluación se revisará la ficha del indicador para



qué tipo de maniobras incluye o excluye. Parece que se realizan más de las indicadas, pero no se sabe exactamente cuántas.	identificar las maniobras que se tienen que incluir.
Se debe revisar el compromiso en web, ya que habla solo de un macrosimulacro y no de los 6 que se indican en el texto íntegro y en el folleto.	REALIZADO
C6: No se está cumpliendo el compromiso, ya que no se cumple todos los días en meses estándar y tampoco se cumple reiteradamente en meses de verano. En agosto hay habitualmente en torno a 35 conductores e incluso algunos días ha habido 31, 14 por debajo del compromiso.	Se revisarán el compromiso para adaptarlo a la realidad. Se comentó en la reunión que quizás se podría hablar de vehículos, por ejemplo: El 80% de los días 45 conductores y todos los días X conductores.
C6: El concepto "media mínima" no es adecuado. Debe revisarse la redacción	Se comentó en la reunión que quizás se podría hablar no de media sino de vehículos, por ejemplo: El 80% de los días 45 conductores y todos los días X conductores.
C7: "al menos el 100% de los días" no es adecuado. Debe revisarse la redacción	Se modifica el concepto "al menos el 100% de los días" por todos los días.
C8: Se ha incluido el tiempo medio. Debe plantearse el compromiso como medible e invocable. Dados los resultados que habitualmente se obtienen, parece que es planteable hablar de porcentaje de actuaciones en determinado tiempo, estableciendo un máximo para otro tipo de actuaciones.	Se revisará la redacción del compromiso para incluir los tiempos máximos salvo excepciones. por ejemplo: El tiempo será inferior en el 90% de los casos a 10 minutos, y nunca más de 15 minutos, salvo circunstancias excepcionales y justificadas. El tiempo medio será de 8 minutos. Se analizarán las causas de aquellos supuestos que han superado los 15 minutos.
C10: Se incumple, siendo de 0.42% en 2017, 102 reclamaciones respecto a 23813 intervenciones	Se tiene que realizar una revisión de las reclamaciones para identificar las que tenemos que contabilizar y están relacionadas con la actuación de bomberos.
C13: Se incumple en 2017, ya que se respondió el 3.28% en menos de 30 días, el 96.72% en menos de 3 meses.	Se tiene que revisar el procedimiento de SYR y hacer un seguimiento de las mismas para cumplir los plazos establecidos.
C14: El compromiso es más un servicio que presta el cuerpo de bomberos que un compromiso de calidad cuantificable. Debería suprimirse del apartado de compromisos.	Se propone eliminar el compromiso
C17: No es invocable. No se puede asistir a todos los simulacros por falta de recursos. Quizá debería retirarse de la Carta si no se puede alcanzar un compromiso invocable para todos los casos.	Se propone eliminar el compromiso
C19: El compromiso es más un servicio que presta el cuerpo de bomberos que un compromiso de calidad cuantificable. Debería suprimirse del apartado de compromisos.	Se propone eliminar el compromiso
C20: El compromiso es más un servicio que presta el cuerpo de bomberos que un compromiso de calidad cuantificable. Debería suprimirse del apartado de compromisos.	Se propone eliminar el compromiso
C21: Se debe plantear si se sigue manteniendo como compromiso, ya que es una actividad que no se puede seguir realizando como hasta ahora	Se propone eliminar el compromiso
C24: El compromiso es más un servicio que presta el cuerpo de bomberos que un compromiso de calidad cuantificable. Debería	Se propone eliminar el compromiso



Información de Firmantes del Documento



suprimirse del apartado de compromisos.	
Los procesos deben ser revisados al menos cada 4 años.	Se establecerá como área de mejora la revisión de los procesos en la próxima evaluación de la CS
Se utiliza lenguaje inclusivo a lo largo de toda la Carta y otra documentación, aunque se deben revisar algunos términos (por ejemplo, Bomberos, ya que hay al menos dos bomberas).	Se revisará en la próxima evaluación de la CS
NO CONFORMIDAD	Acción correctiva /Cuándo/ Comentarios
No se ha publicado el dato de 2017 de ninguno de los compromisos.	Ya se han cargado los datos en la aplicación del Observatorio y por tanto aparecen publicados. REALIZADO
No se están cumpliendo algunos compromisos, como el C1, C3, C6, C10 ó C13.	Se ha indicado anteriormente la actuación a realizar en cada uno de ellos.
No se están midiendo adecuadamente algunos compromisos, como el C1 ó C4.	Se ha indicado anteriormente la actuación a realizar en cada uno de ellos.
Hay compromisos que son más un servicio que presta el cuerpo de bomberos que un compromiso de calidad cuantificable, como el C14, C19, C20 ó C24.	Se ha propuesto eliminarlos como compromisos
La redacción de algunos compromisos debe revisarse, ya que no es clara y puede dar lugar a equívocos al entenderlos o al medirlos. En algunos es debido a que el indicador no está claramente definido. C4, C5, C6, C7 ó C8.	Se revisará para próxima evaluación tal y como se ha indicado anteriormente

23. CS de Consejo Sanitario en Viajes y Salud Internacional

OBSERVACIONES GENERALES	Acción correctiva /Cuándo/ Comentarios
C4: Revisar la definición del valor estándar del indicador 4.4, se indica 80%, cuando en la definición de la ficha del indicador el valor compromiso definido es 85%.	Se comunica a la DG de Transparencia, Administración Electrónica y Calidad la necesidad de modificar el valor del compromiso 4.4 de 80% a 85% en la carga de los indicadores del Sistema de Cartas de Servicios del Observatorio de la Ciudad, ya que figuraba erróneamente en el Plan de Trabajo realizado tras la evaluación de la Carta de Servicios de 2017. CORREGIDO
C4: El valor alcanzado en 2017 fue de 77,8, por lo que no se alcanza el compromiso.	Se solicita una mejora en las instalaciones del centro, incluyendo renovación de pintura y mobiliario.

24. CS de Biblioteca Histórica Municipal, la Biblioteca Musical Victor Espinós y la Hemeroteca Municipal

OBSERVACIONES GENERALES	Acción correctiva /Cuándo/ Comentarios
C1: en 2017 el dato global es de 7,36. La Histórica, este año ha subido de 7,8 a 8,3. Se publica 7,3, pero sus cálculos son de 7,36, por lo	Se corrige a 7,36



0901FFD781445E0D

que debe modificarse.	
C2: Se debe revisar el compromiso, ya que se da a entender que las consultas especializadas se resuelven en 3 días, pero puede haber algunas que se tarde más.	Se modificará la redacción del compromiso: "Atender todas las consultas de información general presenciales o telefónicas siempre de forma inmediata y las de información especializada inicial en el plazo máximo de 3 días hábiles en la biblioteca Histórica Municipal, la Biblioteca Musical Víctor Espinós y la Hemeroteca Municipal"
C4: Se debe modificar la redacción, incluyendo, por ejemplo para la segunda parte del compromiso: "en el conjunto de las tres instituciones"	Se incluirá la frase "en el conjunto de las tres instituciones" al final del compromiso
C5: En 2018 se alcanza a fecha de auditoría el 88,5% debido a un caso puntual que se produce en la Biblioteca Histórica. Se debe hacer seguimiento al indicador y si se repitiera este tipo de incidencias, se deben establecer acciones de mejora al respecto.	Se verificará su cumplimiento en el siguiente trimestre: de octubre a diciembre de 2018 y se tomarán medidas en caso de incumplimiento, que consideramos improbable ya que el incumplimiento tiene una causa puntual del modo en que se tomó el dato en la Biblioteca Histórica.
C9: En 2017 se alcanzó 6,9, mejor que en años anteriores, pero aún insuficiente. Si en la encuesta de 2018 no se alcanza, deberá llevarse a cabo alguna acción correctiva, que podría ser modificar o suprimir el compromiso. No se han recibido reclamaciones	Es necesario esperar a realizar la encuesta de satisfacción de 2018. No se prevé en 2018 un incumplimiento ya que el centro afirma que el servicio funciona correctamente y no consta ninguna reclamación por este motivo
C17: Se está incumpliendo el compromiso. En menos de 15 días se responde un 42,8%. En menos de 30 días, un 71%.	Es necesario que el sistema de gestión de Syr (Platea) facilite la recepción de las Syr de cada centro desagregadas de manera que sea mucho más fácil el seguimiento y respuesta. En este momento se encuentran mezcladas con las Syr de toda la Dirección General.
NO CONFORMIDAD	Acción correctiva /Cuándo/ Comentarios
Algunos compromisos se incumplen, como el C9 o el C17.o de parada, y la vigilancia en el correcto uso de las reservas de carga y descarga.	El compromiso 9 no se incumple en 2018 Sobre los incumplimientos en el compromiso 17, nos remitimos al argumento anterior

25. CS de Juventud

OBSERVACIONES GENERALES	Acción correctiva /Cuándo/ Comentarios
La consulta vía web que se realizó por parte de la inspectora se ha respondido el día de la auditoría (10-10-2018), no se respondió en el día que se produjo.	Se responde el día 10 de octubre. Se hace protocolo de suplencias para responder en tiempo y forma, desde tener conocimiento de no contestación de esta consulta.
C1: En la web debe modificarse la DG a la que pertenecen.	La edición de las fichas de los indicadores es competencia de la Subdirección General de Calidad y Evaluación. Se realizará una revisión de las fichas de todos los indicadores cuando se realice la próxima evaluación de la CS.
C1: El indicador es impreciso, ya que se refiere a actualizaciones semanales, mientras que el compromiso se adquiere con actualizaciones mensuales.	El cambio del indicador se realizará cuando se realice la Evaluación de la CS. Se propone cambiar el indicador tal y como lo recoge el compromiso. Cambiar el indicador asociado 1.1 Actualización web y blog por mensuales.
C2: La escala utilizada es distinta en la encuesta (de 1 a 5) y el compromiso (de 0 a 10). Debe revisarse, ya que actualmente no se puede obtener el dato real.	A partir del 1 de enero se modificara las encuestas de satisfacción con escala de 0 a 10. Si lo realizamos ahora habría extrapolarlos.
C2: En 2017 se obtuvo un 98% (debido a una	Se establece un sistema de medición de tiempo de respuesta a la



consulta en la que se tardó más de 2 días), pero no hay establecido un método de medición. Debe establecerse.	contestación dentro de los datos estadísticos.
C3: No se está midiendo el atributo de personalización, por lo que se debe comenzar a medir o retirarlo del compromiso.	Cuando se realice la Evaluación de la CS, Se quita la palabra personalizada.
C5: Debe revisarse el compromiso ya que no se establece cuantificación en cuanto a la diversidad de actividades. Se establece el compromiso en cuanto a actualización/revisión del compromiso, pero no se está midiendo. El indicador asociado recoge la cantidad de publicaciones.	Cuando se realice la Evaluación de la CS, se añade un nuevo indicador 5.2 Modalidades de las actividades programadas anuales.
C6: Debe cambiarse la denominación del indicador en web, ya que indica "programas" en vez de "festivales".	La edición de las fichas de los indicadores es competencia de la Subdirección General de Calidad y Evaluación. Se realizará el cambio de la denominación del indicador en la aplicación del Observatorio de la Ciudad. REALIZADO
C8: Se debe modificar el compromiso, ya que no recoge el estándar establecido, que en realidad es de 45 y no de 30.	Se revisará la redacción del compromiso tanto en la aplicación como en el texto de la Carta. REALIZADO
C8: La escala utilizada es distinta en la encuesta (de 1 a 5) y el compromiso (de 0 a 10). Debe revisarse, ya que actualmente no se puede obtener el dato real.	A partir del 1 de enero se modificara las encuestas de satisfacción con escala de 0 a 10. Si lo realizamos ahora habría extrapolarlos.
C10: Se debe revisar el indicador publicado en web relativo a número de reclamaciones recibidas.	Realizado.
C10: Se incumple el compromiso, ya que el 78.38% se responden en menos de 45 días por lo que debe estudiarse su modificación o la toma de acciones. Se deben revisar documentalmente los procesos.	A partir de ahora una profesional hará el seguimiento.
Se utiliza lenguaje inclusivo a lo largo de toda la Carta, si bien hay algunos términos que deberían revisarse (profesor, etc.).	Cuando se realice la Evaluación de la CS, se revisará el texto.
NO CONFORMIDAD	Acción correctiva /Cuándo/ Comentarios
No se están midiendo adecuadamente algunos compromisos, como el C2, C3, C5 ó C8.	A partir de enero de 2019 las mediciones se harán de la forma: El indicador 2.2 se realizará el seguimiento a través de un Excel semanal. Compromiso 3: el indicador 3.1 se mide por las ediciones, el 3.2 se mide mensualmente a través de un informe. Compromiso 5: indicador 5.1 se va a recoger a través de un informe mensual. Compromiso 8: indicar Estos indicadores se miden a través de varios Excel.
Se deben corregir algunos errores de redacción o de publicación, como en el C1, C6 ó C8	REALIZADO

26. CS de Arbolado Urbano

OBSERVACIONES GENERALES	Acción correctiva /Cuándo/ Comentarios
C1: Respecto del Plan de Plantaciones ordinario previsto, no se llegó al 90% previsto en los distritos de Barajas (40,91%) y Villaverde (73,02%) sin que se evidencie análisis y/o toma de acciones al respecto.	Justificación técnica: En el distrito de Barajas se tenía planificado plantar 22 unidades de arbolado viario, sólo se plantaron 9 por que las 13 restantes, de la especie <i>Koelreuteria paniculata</i> , no fue posible adquirirlas en ningún vivero dado que se trata de una variedad no muy usual.



0901FFD781445E0D

	<p>En el distrito de Villaverde quedaron pendientes de plantar 17 unidades, de 63, por falta de disponibilidad de planta en los viveros ya que la campaña 2017/2018 coincidió con el Plan Extraordinario de plantaciones que requirió un gran número de planta de los viveros tanto municipales como comerciales.</p> <p>Acción correctiva: Se ha localizado la planta y se plantará en esta campaña.</p>
C2: Plan de Poda, que fue publicado coyunturalmente el 2 de noviembre de 2017. En el Plan de Poda no está publicada la información distinguiendo entre arbolado urbano y zonas verdes.	Se procederá en este sentido con la publicación del Plan de Poda de esta campaña. (no tiene sentido publicar el de la campaña anterior porque crearía confusión)
C3: La publicación se realiza los lunes, en lugar de los viernes, en "Gestión de Zonas Verdes y Arbolado Urbano". Debe revisarse.	Se analizará el procedimiento y se modificará en el texto de la Carta de Servicios en su caso.
C3: Se comprueba por muestreo comunicación y publicación en web de diferentes semanas en el año, pero a título de informar de cumplimiento se debe cuantificar el indicador (100% de publicación, por ejemplo).	<p>Justificación técnica: La cuantificación se realiza en base al número de semanas en el año (ej:52 semanas al año)</p> <p>Acción correctiva: Se estudiará la posible modificación para informar del cumplimiento en porcentaje de publicación.</p>
C4: Se informa del tiempo medio de Selur (11,5 minutos de media en 2017) mientras que para tiempos máximos sólo se informa de "20 minutos según pliego". No se ha podido acceder a la información de base que nutre el resultado de dichos indicadores.	Se estudiará en la siguiente evaluación de la carta de servicios.
C5: El resultado se refiere a la satisfacción por Línea Madrid en términos generales, sin disponer de datos específicos a partir del 12/3 cuando entró en funcionamiento SIC/MINT.	Se estudiará en la siguiente evaluación de la carta de servicios.
C5: Respecto de lenguaje inclusivo, recordar que se menciona "satisfechos" en la redacción.	Se ha localizado únicamente un "satisfechos" en el compromiso 5. Se sustituirá su redacción por "satisfechos/as"
C6: Pese a que se ha ampliado y mejorado el resultado de algunos indicadores (por ejemplo, tiempo medio de contestación a 29 días, hasta septiembre), el nivel de cumplimiento de los indicadores no permite asegurar el cumplimiento del compromiso asumido en SyR.	Se prevé que a la finalización del 2018, las SyR asignadas a la DG de Gestión del Agua y Medio Ambiente se hayan incrementado en un 25% respecto al año 2017. Una parte de dichas SyR se incluyen bajo el epígrafe de "arbolado viario". Se ha dispuesto una persona adicional con perfil administrativo a tiempo completo para apoyar la tramitación y gestión de tales SyR.
Durante la auditoría no funciona MINT por lo que no se puede comprobar la trazabilidad de ID de árboles identificados en la inspección de cliente misterioso. En cualquier caso a día de hoy únicamente funciona a nivel de inventario, no de gestión de expedientes.	Al día siguiente se comprobaron e identificaron los id solicitados en la reunión. Se envió email con las comprobaciones.
Se deben revisar documentalmente los procesos.	Se procederá a revisar documentalmente los procesos
NO CONFORMIDAD	Acción correctiva /Cuándo/ Comentarios
Se detectan incumplimientos en distintos compromisos de calidad que no han sido analizados y, para los que, en caso necesario, debería haberse abierto la correspondiente acción correctiva. Sucede por ejemplo en C1 o C6.	Se procederá a subsanar plantando en esta campaña todo el arbolado que quedó pendiente en la campaña anterior.

27. CS de Centro de Prevención del Deterioro Cognitivo

OBSERVACIONES GENERALES	Acción correctiva /Cuándo/ Comentarios
C5: El compromiso 5, "Anualmente se mantendrá	





<p>la oferta de los distintos tipos de actividad grupal, en función de los recursos disponibles, realizando al menos 40 grupos. Las personas usuarias se incluirán en los distintos grupos en función del criterio del profesional. Para garantizar la calidad en los distintos grupos de entrenamiento de memoria y Estimulación Cognitiva, el número de participantes no será inferior a 8 ni superior a 20 al menos en el 90% de los grupos”, no se ha definido en términos de invocabilidad.</p>	<p>Para cumplir la invocabilidad del compromiso: Se añade en el compromiso 5: “...para el 10 % restante el número de participantes no será inferior a 6 ni superior a 25.” La corrección de este compromiso se añadirá en la próxima evaluación.</p>
<p>C8: Se debe revisar el compromiso 8, ya que no se encuentra actualizada la carta con la nueva definición de este compromiso, tras la evaluación realizada de la Carta, se ha definido que al menos el 60% de los profesionales asistirán a una acción formativa en lugar del 40% de los profesionales.</p>	<p>Se ha replanteado el compromiso de modo que se han tenido en cuenta sólo las formaciones específicas y de estas hay dos tipos de acciones formativas: 1. Las sesiones formativas en el centro que se realizan de forma periódica. 2. Las que se realizan fuera del centro (Congresos, Jornadas, Cursos u otras acciones formativas).</p>
<p>C8: Asimismo revisar la idoneidad del compromiso ya que todos los profesionales en la práctica reciben formación. Tener en cuenta a la hora de computar la formación, aquella que sea formación especializada en la materia.</p>	<p>Se desdobra el presente compromiso nº 8 en dos indicadores: uno referido a la obligación de realizar actividades formativas dentro del CPDC y otra referida a acciones formativas externas. Dado este desdoblamiento, el % profesionales que asistirán a una acción formativa externa se mantiene en el 40% de los profesionales.</p> <p>TEXTO FINAL Compromiso 8: Para garantizar la formación continuada de los profesionales del Centro de Prevención del Deterioro Cognitivo con vistas a la actualización de los conocimientos y técnicas necesarias para su tarea diaria, se realizarán al menos 15 sesiones formativas al año y al menos el 40 % de los profesionales del Centro asistirán a una acción formativa específica externa al CPDC al año (Curso, Jornada, Congreso u otras acciones formativas) Indicadores: 8.1. Nº de sesiones de formación interna se realizan en el CPDC al año. Periodicidad Anual. Estándar: 15 8.2. Porcentaje de profesionales del Centro de Prevención del Deterioro Cognitivo que asisten al menos a una acción formativa externa al año. Periodicidad: Anual. Estándar 40 %. La corrección de este compromiso se añadirá en la próxima evaluación.</p>
<p>NO CONFORMIDAD</p>	<p>Acción correctiva /Cuándo/ Comentarios</p>
<p>No se ha publicado el dato de 2017 de ninguno de los compromisos.</p>	<p>Explicación: ha habido dificultades ajenas a nosotros para subir estos datos. El sistema informática no estaba a punto. Acción Correctiva: A día de hoy ya se han subido.</p>

28. CS de Policía Municipal de Atención a la Mujer, Menor, Mayor y Sociedad Diversa

OBSERVACIONES GENERALES	Acción correctiva /Cuándo/ Comentarios
<p>C4: el último curso escolar se contactó para fijar fecha antes de 20 días naturales en un 65%. Debe revisarse si se puede seguir cumpliendo o si debe ser modificado el compromiso.</p>	<p>C4 Modificación la redacción del compromiso, en el sentido de” Todas las charlas y conferencias preventivas en materia de civismo y respeto a la convivencia solicitadas serán impartidas. Se contactará con el 80% de los centros en un plazo no superior a 20 días naturales, desde la solicitud, <u>para ofrecer una fecha de impartición</u> y con la totalidad en el plazo máximo de 30 días naturales”.</p>



C5: No se alcanzan las 30750, en 2017 se realizaron 29031.	C5 Establecer un número fijo de vigilancias anuales que se repartirán en función del número de colegios existentes en los respectivos distritos Además se ha modificado el sistema de carga y los criterios de búsqueda de datos en la aplicación CISEM.
C6: en 2017 se hicieron 59 estudios, no se llegó a los 60 por error humano.	C6 Para garantizar el cumplimiento del compromiso, además de realizar la planificación anual y el seguimiento trimestral se va a adelantar el periodo de rendición de cuentas (noviembre), con objeto de detectar con tiempo suficiente el cumplimiento del objetivo
C9: Se debe revisar el valor compromiso de 2018, ya que se indica que es uno, pero según el compromiso deberían ser 2 (al ser semestrales).	C9 El error se debe a la carga en el portal del observatorio de la Ciudad, donde se establecen los valores de comparación interanual, apareciendo el valor 1 en vez de 2 (solucionado).
C9: el tiempo debe comenzar a medirse, ya que actualmente no se está haciendo, aunque se afirma que es inmediato.	C9 Creación de un registro donde figure la trazabilidad de la solicitud, desde el momento de entrada hasta la confirmación de la fecha de impartición.
C10: No se dispone de los datos de la Comunidad de Madrid, por lo que el compromiso como tal no se puede medir. Se han notificado 169 delitos de este tipo y se están investigando 87, que es un 51%. En cualquier caso, deberá revisarse el compromiso si se sigue sin disponer de los datos de la CAM.	C10 Realizar gestiones con departamento de estadística del Ministerio del Interior, para conocer si existen problemas de tipo técnico o se trata de un dato no susceptible de ser publicado. En este sentido, si no hubiera solución de continuidad se buscaría un indicador nuevo.
NO CONFORMIDAD	Acción correctiva /Cuándo/ Comentarios
No se están cumpliendo algunos compromisos, como el C5 ó C6. C5 Se realizarán al menos 30.750 vigilancias anuales de las entradas y salidas de centros y recreos, resultado último año 29.031 . C6 Estudios realizados a centros frecuentados por personas mayores., Objetivo 60, resultado 59.	C5 Establecer un número fijo de vigilancias anuales que se repartirán en función del número de colegios existentes en los respectivos distritos Además se ha modificado el sistema de carga y los criterios de búsqueda de datos en la aplicación CISEM. C6 Adelantar el periodo de rendición de cuentas (noviembre), con objeto de detectar con tiempo suficiente el cumplimiento del objetivo.
No se están midiendo algunos compromisos, como el C9 ó C10. C9 Atender todas las solicitudes de charlas y talleres en el plazo máximo de 20 días naturales para fijar la fecha de impartición. <ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de charlas y talleres atendidos en el plazo máximo de 20 días naturales. C10 Investigar todas las denuncias por delitos de odio y otros hechos discriminatorios, presentadas ante la Policía Municipal de Madrid, dentro de las competencias recogidas en la Ley 1/2018, de 22 de febrero de Coordinación de Policías Locales de la Comunidad de Madrid y el Protocolo operativo	C9 Creación de un registro donde figure la trazabilidad de la solicitud, desde el momento de entrada hasta la confirmación de la fecha de impartición. C10 Realizar gestiones con departamento de estadística del Ministerio del Interior, para conocer si existen problemas de tipo técnico o se trata de un dato no susceptible de ser publicado. En este sentido, si no hubiera solución de continuidad se buscaría un indicador nuevo



de coordinación de Policía Judicial en el municipio de Madrid (lesiones, amenazas y daños), instruyendo al menos el 30% de los casos denunciados en la Comunidad de Madrid

- Porcentaje de investigaciones realizadas sobre total de casos denunciados en la Comunidad Madrid. (Actualmente se desconoce el dato de la Comunidad de Madrid).

Madrid, 23 de noviembre 2018

EL DIRECTOR GENERAL DE TRANSPARENCIA
ADMINISTRACION ELECTRÓNICA Y CALIDAD

Javier Moscoso del Prado Herrera



Información de Firmantes del Documento



Proyecto de Carta de Servicios de . . .

DOCUMENTO MATRIZ

Identificación de atributos de calidad relevantes

Instrucciones para elaborar este documento

Enumeración de los atributos de calidad considerados relevantes ■ por las personas usuarias, desde la perspectiva de sus necesidades y expectativas y ■ por la propia Unidad.

Para conocer las necesidades y expectativas de los que reciben los servicios objeto de la Carta, se podrá utilizar la información aportada por las siguientes fuentes y herramientas: Informantes clave: personas en contacto habitual con los usuarios del servicio y que pueden proporcionar información clave sobre sus necesidades y expectativas, y otras personas del servicio Encuestas de expectativas y percepciones realizadas a los usuarios o a los ciudadanos Sugerencias y reclamaciones de los usuarios o de los ciudadanos Procedimientos e instrucciones de trabajo relativos al servicio Informes y Memorias (análisis de datos) Entrevistas Paneles de usuarios Grupos focales ...

El GRG analizará esta información sobre las necesidades y expectativas en términos de atributos de calidad y valorará su relevancia y viabilidad, teniendo en cuenta la situación actual de la unidad o dependencia y las características del proceso de prestación del servicio.

v1_enero 2016
v2_noviembre 2018



Información de Firmantes del Documento

JAVIER MOSCOSO DEL PRADO HERRERA - DIRECTOR GENERAL DE TRANSPARENCIA
ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y CALIDAD
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Emisor: FNMT-RCM-27/11/2018 11:18:00

CSV : 0901FFD781445E0D



Servicio	Atributo de calidad relevante. Ponderación	Relevante para	Instrumento, fuente o herramienta	Indicador Estándar	Situación	Observaciones
La identificación de los atributos de calidad relevantes podrá hacerse para todos los servicios objeto de la Carta, para uno de ellos o para varios		Ciudadanía Usuarios/os Organización	gracias a la cual se conoce la relevancia del atributo		Determinar si el atributo de calidad está o no en buena situación y, en consecuencia, podrá ser objeto de un compromiso de calidad o deberá ser considerado un área de mejora	
EJEMPLO Información	Fiable: no tiene errores 1	Usuarios/os	Encuesta anual Escala 0-10	Puntuación otorgada a la fiabilidad 8	9 => Compromiso	



Información de Firmantes del Documento



JAVIER MOSCOSO DEL PRADO HERRERA - DIRECTOR GENERAL DE TRANSPARENCIA
 ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y CALIDAD
 URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Emisor: FNMT-RCM-27/11/2018 11:18:00

CSV : 0901FFD781445E0D



ANEXO INFORMES



Información de Firmantes del Documento



JAVIER MOSCOSO DEL PRADO HERRERA - DIRECTOR GENERAL DE TRANSPARENCIA
ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y CALIDAD
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Emisor: FNMT-RCM-27/11/2018 11:18:00

CSV : 0901FFD781445E0D



DATOS PRIMER TRIMESTRE DE LOS INDICADORES DE LA CARTA DE SERVICIO

INDICADOR 1	Indicador 1.1 Consumidores satisfechos con atención	Indicador 1.2 Satisfacción media con preparación personal OMIC
1 enero - 31 marzo	85,4%	7,95

INDICADOR 2	Indicador 2.1 Satisfacción media con trato	Indicador 2.2 Satisfacción media con claridad	Indicador 2.3 % personas satisfechas con trato
1 enero - 31 marzo	8,37	8,04	83,30%

INDICADOR 3	Total Citas	Indicador 3.1 Citas con plazo igual/menor 10 días	Indicador 3.2 Citas con plazo igual/menor 20 días
1 enero - 31 marzo	4.787	82 %	99,2 %

INDICADOR 4	Total Reclamaciones, quejas e información	Comunicadas en plazo	Indicador 4.1 Comunicación en plazo no superior a 2 meses	Indicador 4.2 Comunicación en plazo no superior a 6 meses	No comunicadas en plazo
1 enero - 31 marzo	5.595	5.399 (96,5%)	4.167 (77,2%)	5.361(99,3%)	193 (3,5%)

INDICADOR 5	Total Reclamaciones	Indicador 5.1 Mediaciones positivas	Indicador 5.2 Mediaciones sin resultado positivas comunicadas
1 enero - 31 marzo	2.334	1.374 (58,9%)	960 (41,1%)



0901FFD781445E0D

INDICADORES 1 Y 2	2017	2018	1º Trimestre	Central	Distritos
	Global Anual	Global			
Esta usted satisfecho con la información recibida.	89,47%	84,33%	85,41%	88,04%	84,87%
Esta usted satisfecho con el trato recibido y la actuación personal.	92,75%	87,45%	83,25%	91,64%	91,34%
Preparación técnica del personal que le ha atendido.	8,17	7,88	7,95	8,09	7,94
Trato recibido, amabilidad y cortesía del personal que le ha atendido.	8,78	8,28	8,37	8,51	8,40
Claridad y facilidad de comprensión del lenguaje utilizado por el personal.	8,63	8,14	8,04	8,43	8,29

INDICADOR 3	OMIC CENTRAL	OMIC DISTRITOS
Demora mayor a 10 días	44	817
Demora menor a 10 días	854	3.072
% Citas dadas con menos de 10 días	95,10%	78,99%
Citas dadas con demora de más de 20 días	0	95
% Citas dadas con más de 20 días	0,00%	2,44%
TOTAL CITAS	898	3.889

INDICADOR 4	Datos totales	Indicador 4.1 (no superior a 2 meses)	Indicador 4.2 (no superior a 6 meses)
Comunicadas	5.399 (95,5%)	4.167 (77,2%)	5.361(99,3%)
No comunicadas	196 (3,5%)		
Total reclamaciones, informaciones y quejas	5.595		

INDICADOR 5	Total reclamaciones mediadas	Indicador 5.1 (% mediaciones positivas)	Indicador 5.2 (% reclamaciones negativas informadas)
Total reclamaciones mediadas	2.334	1.374 (58,9%)	960 (41,1%)



DATOS **SEGUNDO TRIMESTRE** DE LOS INDICADORES DE LA CARTA DE SERVICIO

INDICADOR 1	Indicador 1.1 Consumidores satisfechos con atención	Indicador 1.2 Satisfacción media con preparación personal OMIC
1 abril - 30 junio	83,2%	7,80

INDICADOR 2	Indicador 2.1 Satisfacción media con trato	Indicador 2.2 Satisfacción media con claridad	Indicador 2.3 % personas satisfechas con trato
1 abril - 30 junio	8,19	8,23	91,25%

INDICADOR 3	Total Citas	Indicador 3.1 Citas con plazo igual/menor 10 días	Indicador 3.2 Citas con plazo igual/menor 20 días
1 abril - 30 junio	4.711	83,3%	97,6%

INDICADOR 4	Total Reclamaciones, quejas e información	Comunicadas en plazo	Indicador 4.1 Comunicación en plazo no superior a 2 meses	Indicador 4.2 Comunicación en plazo no superior a 6 meses	No comunicadas en plazo
1 abril - 30 junio	6.595	6.244 (94,7%)	4.683 (75%)	6.244 (94,7%)	351 (5,3%)

INDICADOR 5	Total Reclamaciones	Indicador 5.1 Mediaciones positivas	Indicador 5.2 Mediaciones sin resultado positivas comunicadas
1 abril - 30 junio	2.638	1.436 (60,6%)	932 (39,3%)



INDICADORES 1 Y 2	2017	2018	2º Trimestre	Central	Distritos
	Global Anual	Global			
Esta usted satisfecho con la información recibida.	89,47%	84,33%	83,26%	88,04%	84,87%
Esta usted satisfecho con el trato recibido y la actuación personal.	92,75%	87,45%	91,25%	91,64%	91,34%
Preparación técnica del personal que le ha atendido.	8,17	7,88	7,80	8,09	7,94
Trato recibido, amabilidad y cortesía del personal que le ha atendido.	8,78	8,28	8,19	8,51	8,40
Claridad y facilidad de comprensión del lenguaje utilizado por el personal.	8,63	8,14	8,23	8,43	8,29

INDICADOR 3	OMIC CENTRAL	OMIC DISTRITOS
Demora mayor a 10 días	17	543
Demora menor a 10 días	840	3.311
% Citas dadas con menos de 10 días	98,02%	85,91%
Citas dadas con demora de más de 20 días	0	107
% Citas dadas con más de 20 días	0,00%	2,78%
TOTAL CITAS	857	3.854

INDICADOR 4	Datos totales	Indicador 4.1 (no superior a 2 meses)	Indicador 4.2 (no superior a 6 meses)
Comunicadas	6.244 (94,7%)	4.683 (75%)	6.244 (94,7%)
No comunicadas	351 (5,3%)		
Total reclamaciones informaciones y quejas	6.595		

INDICADOR 5	Total reclamaciones mediadas	Indicador 5.1 (% mediaciones positivas)	Indicador 5.2 (% reclamaciones negativas informadas)
Total reclamaciones mediadas	2.368	1.436 (60,6%)	932 (39,3%)



DATOS TERCER TRIMESTRE DE LOS INDICADORES DE LA CARTA DE SERVICIO

INDICADOR 1	Indicador 1.1 Consumidores satisfechos con atención	Indicador 1.2 Satisfacción media con preparación personal OMIC
1 julio - 30 septiembre	88,7%	8,18

INDICADOR 2	Indicador 2.1 Satisfacción media con trato	Indicador 2.2 Satisfacción media con claridad	Indicador 2.3 % personas satisfechas con trato
1 julio - 30 septiembre	8,70	8,67	97,38%

INDICADOR 3	Total Citas	Indicador 3.1 Citas con plazo igual/menor 10 días	Indicador 3.2 Citas con plazo igual/menor 20 días
1 julio - 30 septiembre	4.563	84,6%	95,1%

INDICADOR 4	Total Reclamaciones, quejas e información	Comunicadas en plazo	Indicador 4.1 Comunicación en plazo no superior a 2 meses	Indicador 4.2 Comunicación en plazo no superior a 6 meses	No comunicadas en plazo
1 julio - 30 septiembre	6.162	4.352 (70,6%)	3.853 (88,5%)	4.352 (70,6%)	1.810 (29,4%)

INDICADOR 5	Total Reclamaciones	Indicador 5.1 Mediaciones positivas	Indicador 5.2 Mediaciones sin resultado positivas comunicadas
1 julio - 30 septiembre	1.011	597 (59,1%)	414 (40,9%)



0901FFD781445E0D

INDICADORES 1 Y 2	2017	2018	3º Trimestre	Central	Distritos
	Global Anual	Global			
Esta usted satisfecho con la información recibida.	89,47%	84,33%	88,76%	88,04%	84,87%
Esta usted satisfecho con el trato recibido y la actuación personal.	92,75%	87,45%	97,38%	91,64%	91,34%
Preparación técnica del personal que le ha atendido.	8,17	7,88	8,18	8,09	7,94
Trato recibido, amabilidad y cortesía del personal que le ha atendido.	8,78	8,28	8,70	8,51	8,40
Claridad y facilidad de comprensión del lenguaje utilizado por el personal.	8,63	8,14	8,67	8,43	8,29

INDICADOR 3	OMIC CENTRAL	OMIC DISTRITOS
Demora mayor a 10 días	47	755
Demora menor a 10 días	587	3.174
% Citas dadas con menos de 10 días	92,59%	80,78%
Citas dadas con demora de más de 20 días	0	190
% Citas dadas con más de 20 días	0,00%	4,84%
TOTAL CITAS	634	3.929

INDICADOR 4	Datos totales	Indicador 4.1 (no superior a 2 meses)	Indicador 4.2 (no superior a 6 meses)
Comunicadas	4.352 (70,6%)	3.853 (88,5%)	4.352 (70,6%)
No comunicadas	1.810 (29,4%)		
Total reclamaciones, informaciones y quejas	6.162		

INDICADOR 5	Total reclamaciones mediadas	Indicador 5.1 (% mediaciones positivas)	Indicador 5.2 (% reclamaciones negativas informadas)
Total reclamaciones mediadas	1.011	597 (59,1%)	414 (40,9%)



ANEXO 2. Agencia de Actividades

(*)

Área de Mejora: Agilizar las resoluciones de las declaraciones responsables y licencias de actividad. Calendario: "Próximamente".

En el marco del Plan de Acción 2016-2018 de la Agencia de Actividades, aprobado por el Consejo Rector del organismo, se han llevado a cabo varios Planes de Choque para resolver retrasos puntuales de la tramitación de expedientes detectados en el diagnóstico de los procesos de tramitación. Entre los Planes de Choque realizados, durante los meses de abril-septiembre de 2017 se llevó a cabo el de resoluciones de declaraciones responsables y licencias de actividad que permitió una mejora importante de los tiempos medios de tramitación. En esta línea de actuación, en 2018 se ha querido impulsar el empleo y aplicación de técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos encaminados a la mejora de los procedimientos, para lo que se ha trabajado en colaboración con el IAM para la simplificación y agilización de los procesos en la aplicación informática Platea. Se utilizó el adverbio "próximamente" porque estaba previsto que el proceso se desarrollase a corto plazo. De hecho esta acción de mejora ya se ha concretado.

Área de Mejora: Coordinar y unificar la actuación de todos los agentes que intervienen en el proceso de tramitación para la implantación de actividades económicas. Calendario "Próximamente".

Para la coordinación y unificación de criterios de actuación se han puesto en marcha diferentes acciones ampliamente demandadas por la ciudadanía y por los profesionales externos al Ayuntamiento así como por los propios técnicos municipales encargados de la tramitación de los expedientes. La elaboración de Criterios de interpretación normativa e Informes y de Protocolos Técnicos y de Actuación, así como la realización periódica de Talleres para la formación conjunta tanto de los técnicos intervinientes en los procesos de tramitación de licencias y declaraciones responsables, como de las entidades colaboradoras urbanísticas (ECU), Colegios Profesionales y, de forma muy especial, de los informadores urbanísticos de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía, son las principales acciones que se han puesto en marcha encaminadas a la unificación de criterios.

Todas estas acciones se van desarrollando de manera continuada a lo largo de todo el ejercicio, motivo por lo que se utilizó el término "próximamente", si bien se continuarán realizando hasta diciembre de 2018.

Área de Mejora: Presentación de la declaración responsable vía web a través de la aplicación informática de DR Telemática. Calendario "Próximamente".



El calendario de esta área de mejora será en diciembre de 2018. Si bien la ciudadanía puede presentar la declaración responsable vía web, no se ha realizado un acto de presentación de la misma ya que el Centro Directivo quiere testar todas las posibles incidencias y casuísticas detectadas y valorar la respuesta dada a las mismas tanto por Administración Electrónica como por el IAM.



Información de Firmantes del Documento



JAVIER MOSCOSO DEL PRADO HERRERA - DIRECTOR GENERAL DE TRANSPARENCIA
ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y CALIDAD
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Emisor: FNMT-RCM-27/11/2018 11:18:00

CSV : 0901FFD781445E0D

