

AENOR

MADRID DESTINO, CULTURA, TURISMO Y NEGOCIO, S.A.

Informe de Auditoría

Nº SUBEXPEDIENTE: 2012/1205/AR/01	Nº INFORME: 9	TIPO DE AUDITORÍA: 1ª Seguimiento
NORMA DE APLICACIÓN: UNE 170001-2:2007	Requiere envío de PAC a AENOR INTERNACIONAL S.A.U.: SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	

Fecha de realización de la Auditoría: **2017-10-19**

AENOR

DATOS GENERALES

A. DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

Nombre de la Organización	MADRID DESTINO, CULTURA, TURISMO Y NEGOCIO, S.A.
Dirección	PLAZA MAYOR, 27. 28012 - MADRID
Representante de la Organización (nombre y cargo)	D. Iván GONZÁLEZ TRIGO (Director de Atención e Información turística)

B .EQUIPO AUDITOR

Función	Nombre	Iniciales
Auditor Jefe	D. Juan NOVILLO HOPFNER	JNH
Observador	D. Yolanda MILLAS ALONSO	YMA

C. CRITERIOS DE AUDITORÍA

El equipo auditor comprueba la identificación y vigencia de los siguientes criterios de auditoría:

- Requisitos de la/s norma/s de sistema de gestión de referencia
- Los procesos definidos y la documentación del sistema de gestión desarrollada por el cliente
- Los requisitos legales y reglamentarios aplicables

RESUMEN EJECUTIVO DE AUDITORÍA

Cuestiones generales para todos los Sistemas de Gestión

Confirmación de la realización de la auditoría
Se ha realizado la Auditoría seguimiento de Certificación al Sistema de Gestión de la accesibilidad universal de la organización MADRID DESTINO, CULTURA, TURISMO Y NEGOCIO, S.A. para el alcance de certificación "Servicios de información turística" que tiene lugar en la localización PLAZA MAYOR, 27 28012 - MADRID España, donde se ha comprobado la implantación del Sistema respecto a los requisitos especificados en la norma de referencia UNE 170001-2 salvo para lo reflejado como no conformidad en el presente Informe.
Alcance de la auditoría y adecuación del alcance del certificado
Servicios de información turística
¿Es adecuado el alcance del certificado? SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Indicar si se han producido cambios o modificaciones, desde la anterior auditoría:

AENOR

Alcance de la auditoría: ¿Se han auditado todas las actividades incluidas en el alcance del certificado (sólo para auditorías de seguimiento)? SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> En caso negativo Incluir descripción del muestreo realizado (actividades, proyectos, líneas de producto, tipos de servicio, emplazamientos temporales, etc.).
Declaración sobre la conformidad y eficacia del sistema de gestión
Valoración sobre la conformidad y la eficacia del Sistema de Gestión: b.1. Capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y lograr los resultados esperados El Sistema de Gestión de la accesibilidad universal cumple con los requisitos de la Norma UNE 17001-2 y con el resto de criterios de auditoría (requisitos legales y reglamentarios, requisitos del cliente, requisitos propios del sistema de gestión interno y se considera que se encuentra eficazmente implantado eficazmente. b.2. Auditoría interna y el proceso de revisión del sistema por la Dirección En cuanto al proceso de auditoría interna: Se considera correcta En cuanto al proceso de Revisión del sistema por la Dirección: Se considera correcta
Cambios significativos con respecto a la anterior visita y su impacto en el Sistema de Gestión
No se ha producido cambios significativos en el sistema de gestión de la organización.
Confirmación sobre el cumplimiento de los objetivos de auditoría
<i>Los objetivos de la auditoría son: Determinar la conformidad del sistema de gestión de la organización / empresa auditada, o partes de dicho sistema, con los criterios de auditoría Determinar su capacidad para asegurar que la organización cumple con los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables (teniendo siempre presente que una auditoría de certificación de un sistema de gestión, no es una auditoría de cumplimiento legal); Determinar la eficacia del sistema de gestión, para asegurar que el cliente puede tener expectativas razonables en relación al cumplimiento de los objetivos especificados; y cuando corresponda, identificar posibles áreas de mejora. (Si procede, añadir objetivos específicos de la presente auditoría)</i> <i>¿Se han cumplido los objetivos de la auditoría? SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/></i> <i>Se indicará si se ha producido cualquier situación durante la auditoría que haya afectado a la consecución de sus objetivos (imposibilidad de evaluar una actividad, centro, requisito...), así como cualquier cuestión significativa que afecte al programa de auditoría y/o al Plan de auditoría, incluyendo las causas que las han generado.</i> La auditoría se ha desarrollado conforme a lo planificado y no ha existido ningún impedimento para la consecución de los objetivos. Destaco como auditor el clima de colaboración en el que se ha desarrollado la auditoría

AENOR

<i>¿Qué cuestiones han quedado por resolver a la finalización de esta auditoría?</i>	
Ninguna	
Cuestiones para Sistema de Gestión adaptados a la Estructura de Alto Nivel	
f.1. Compresión del contexto de la organización	
No aplica	
f.2. Enfoque a riesgos y oportunidades	
No aplica	
f.3.Liderazgo	
No aplica	
Otras consideraciones del equipo auditor	
No aplica	
Puntos fuertes	
<ol style="list-style-type: none"> 1. La llevanza del sistema de gestión de la accesibilidad, el rigor y meticulosidad de la responsable del sistema. 2. La capacidad de mejora continua de la organización. Destacan los proyectos "Blapy 2018" y Proyecto "Corner Tec" 	
Oportunidades de mejora	
<ol style="list-style-type: none"> 1. En la medida de lo posible identificar en los informes de auditoría lo que son no conformidades mayores de lo que son no conformidades menores. 2. En los apoyos isquiáticos situados en la oficina de atención situar dos huellas de zapatos para incentivar el uso de los mismos. 3. Vinilar el cristal que delimita el puesto de recepción del Ayuntamiento impidiendo así que se vea al vigilante y el mostrador de atención. 4. Utilizar el color en el pavimento para facilitar el encaminamiento hacia la puerta de la oficina de atención. 	

Nº	Observaciones	Norma/s UNE 170001-2
1.	La organización ha dado una solución para mejorar la señalización de los mostradores de atención al público en la oficina de turismo sin embargo, esta señalización nueva situada en la pared de cada mostrador queda oculta una vez que un usuario está siendo atendido. Observación 1 de Informe de auditoría anterior de fecha 2016-10-21.	
2.	Se mantiene la observación número 4 del informe anterior de auditoria de AENOR "La oficina de atención no dispone de señalética direccional de evacuación.	
3.	El pulsador de alarma situado en una columna en el centro de la oficina de información turística presenta un elemento que dificulta/impide la aproximación para su activación, Mobiliario con soporte de monitores de ordenador.	

Documentos adjuntos al informe de auditoría:

- Matriz de actividades de auditoría
- Hoja de Datos
- Otros:

AENOR

ANEXO

Cuestiones particulares del Sistema de Gestión de Accesibilidad Registrada (UNE 170001-2)

a. UNE 170001-2(Sistema de Gestión de Accesibilidad Registrada)	
i.	Ámbito (laboral, privado, etc.) y entorno (diseño, ejecución o entorno edificado o urbanizado)
ii.	Valoración de la evaluación de: accesos, prestación del servicio o itinerarios
iii.	Exclusiones del alcance
iv.	Comunicación externa (incluidas reclamaciones)

Información específica del sistema de gestión a adjuntar al informe, cuando aplique:

Plan de Accesibilidad / Objetivos o acciones de mejora

Otros:

UNE 170001-2 (ACCESIBILIDAD REGISTRADA)					4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL	5.1 Generalidades	5.2 Compromiso de la Dirección y revisión del sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal	5.3 Política de la Accesibilidad Universal	6.1 Generalidades	6.2 Recursos humanos. Formación del personal	6.3 Recursos técnicos y materiales. Infraestructuras y ayudas técnicas	6.4 Documentación	7. PLANIFICACIÓN DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL AL ENTORNO	8. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	8.1 Generalidades	8.2 Seguimiento y medición	8.3 Acciones correctivas y preventivas	8.4 Análisis de datos y mejora continua: Plan de mejora de la accesibilidad
DÍA	CENTRO	HORA	AUDITOR	PROCESO/ DEPARTAMENTO/ DOCUMENTO/ ACTIVIDAD														
1	1	09:30 a 10:00	JNH		Reunión inicial													
1	1	10:00 a 12:00	JNH	Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal	X	X	X	X		X	X	X		X	X	X	X	X
1	1	12:00 a 13:15	JNH	Entornos y servicios	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
1	1	13:15 a 13:30	JNH	Elaboración del informe de auditoría por el equipo auditor														
1	1	14:00 a 16:00	JNH		Reunión final													

AENOR

2 CUADRO DE NO CONFORMIDADES

Ref. N. C.	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	Apdo. Norma	Categoría N. C.
	Sin No conformidades		

Nota 1: Para todas las NC descritas en esta tabla, será necesario que la Organización establezca y documente las acciones correctivas pertinentes.

Nota 2: Aunque puedan existir apartados / subapartados que se auditen conjuntamente (cuando así lo indique la Matriz de Actividades), las NC se asignarán al subapartado específico en el que se detectan.

EL REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN

D. Iván GONZÁLEZ TRIGO



EL EQUIPO AUDITOR

D. Juan NOVILLOHÖPFNER



3 DISPOSICIONES FINALES

Las observaciones y no conformidades han sido aclaradas y entendidas.

A la vista de los resultados de la auditoría, el auditor jefe realiza la siguiente propuesta sobre la certificación:

Mantenimiento

No obstante, los Servicios Técnicos de AENOR INTERNACIONAL S.A.U. son el órgano responsable de la decisión final sobre la certificación, una vez analizados los resultados reflejados en este informe de auditoría y en el plan de acciones correctivas (cuando proceda) enviado por la organización. En consecuencia, la propuesta del equipo auditor sobre la certificación podrá ser ratificada o no.

Teniendo en cuenta las no conformidades indicadas en este informe, si fuese necesaria la presentación del Plan de Acciones Correctivas, la Organización se compromete a enviarlo a AENOR INTERNACIONAL S.A.U. (a la dirección de correo electrónico facilitada por la delegación) en 30 días naturales a partir de la fecha de emisión del informe de auditoría, con la información requerida por la *Guía para la elaboración del plan de acciones correctivas*. En caso de que el Plan de Acciones Correctivas no fuera satisfactorio, la organización dispone de un plazo de 15 días naturales para el envío de la documentación adicional que le sea requerida por AENOR INTERNACIONAL S.A.U., a partir de la fecha de recepción dicho requerimiento.

Indicar las no conformidades del presente informe a las cuales la organización tiene intención de presentar apelación. En este caso, la organización deberá enviar a AENOR INTERNACIONAL S.A.U. en el plazo de 7 días naturales, a contar desde la fecha del último día de auditoría, la justificación y evidencias documentales necesarias para su valoración por los servicios de AENOR INTERNACIONAL S.A.U.. Asimismo, se informa a la organización que cualquier queja o reclamación sobre la actuación de AENOR INTERNACIONAL S.A.U., estas deben ser remitidas a la siguiente dirección calidad@aenor.com

Se indican a continuación los comentarios del equipo auditor sobre el cierre de las no conformidades detectadas en la anterior auditoría(en el caso de auditoría de renovación se revisarán todas las no conformidades del ciclo):Sin no conformidades en informe de auditoría anterior.

El equipo auditor informa que esta auditoría se ha realizado a través de un muestreo por lo que pueden existir otras no conformidades no identificadas en este informe.

Durante la auditoría se ha comprobado el uso de la marca correspondiente a la/s Norma/s auditada/s, identificándose en el presente informe cualquier desviación que pudiera haberse detectado al respecto.

Las no conformidades pueden referirse a incumplimientos de los requisitos de la norma de referencia aplicable, o de cualquier otro requisito establecido en el Sistema de Gestión de la Organización.

Se acuerda con la Organización, las siguientes fechas para la realización de la próxima auditoría:

Fecha próxima auditoría:	2018-10-01
Fecha expiración del actual certificado:	2019-12-15

Comentarios si procede, sobre la planificación de la próxima auditoría (a cumplimentar por el Auditor Jefe):

Con antelación a la realización de la próxima auditoría, se determinarán en el Plan de Auditoría los centros a visitar y la planificación de actividades prevista.

Una vez concedida la Certificación, la organización se compromete a poner a disposición de AENOR INTERNACIONAL S.A.U. durante la realización de las auditorías la documentación vigente del Sistema de Gestión.

Para cualquier aspecto relacionado con el proceso de certificación, la organización puede dirigirse al Técnico Responsable de su Expediente (TRE). **ADORNA GALLEGO, ANA MARIA**

En Madrid, a 19 de Octubre de 2017

EL REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN

D. Iván GONZÁLEZ TRIGO

EL EQUIPO AUDITOR

D. Juan NOVILLOHÖPFNER

AENOR

ANEXO A CENTROS VISITADOS

DIRECCIONES CENTROS AUDITADOS (Detallar la dirección de los centros indicados en la Matriz de Actividades)
CENTROS FIJOS
CENTRO 1: Oficina de información DIRECCIÓN: Plaza MAYOR, 27 28012 - MADRID España ACTIVIDADES DEL ALCANCE: Servicios de Información turística

AENOR

4 ANEXO B RELACIÓN DE PARTICIPANTES (marcar con X el tipo de participación)

Nombre y apellidos	Departamento o cargo	Reunión Inicial	Desarrollo Auditoría	Reunión final
D. Iván GONZÁLEZ TRIGO	Director de Atención e Información turística	X	X	X
Dña. Marisa FERNANDEZ GAGO	Area de Calidad, Accesibilidad y Visitas Guiadas Departamento de Atención e Información Turística	X	X	X
Dña. Virginia NAJARRO ÁLAMO	Apoyo a Responsable de accesibilidad	X	X	X
Dña. Vanessa SAN JOSÉ GOMEZ	Accesibilidad e inclusión (Departamento de Accesibilidad de Madrid Destino)	X	X	
D. Juan NOVILLOHÖPFNER	Auditor Jefe	X	X	X
Dña. Yolanda MILLAS ALONSO	Observadora	X	X	X

AENOR

ANEXO HOJA DE DATOS

DATOS GENERALES		Modificaciones identificadas en auditoría (planificación y/o realización)
Nombre de la Organización	MADRID DESTINO, CULTURA, TURISMO Y NEGOCIO, S.A.	
Factoría/Planta/Delegación		
Domicilio Social	CL CONDE DUQUE 9-11, 28015 - MADRID	
C.I.F.	A84073105	
Grupo (si aplica)	<GRUPO>	
Correo electrónico	<EMAIL_EMPRESA>	
Representante de la Dirección		
Nombre	D. Iván GONZÁLEZ TRIGO	
Cargo	Director de Atención e Información turística	
Teléfono	917072210	
Fax	<FAX_CONTACTO>	
Correo electrónico	marinoge@esmadrid.com	
Dirección General		
Nombre	Rafael ALEGRE	
Cargo	Director General	

AENOR

OTROS DATOS SOBRE EL PERSONAL DE LA ORGANIZACIÓN	Modificaciones identificadas en auditoría (planificación y/o realización)
Total personas implicadas en el alcance del certificado:	Total personas implicadas en el alcance del certificado
Total personas que realizan la misma actividad:	Total personas que realizan la misma actividad
Personal estacional Nº Personas:	Personal estacional Nº Personas:
Personal a tiempo parcial Nº Personas:	Personal a tiempo parcial Nº Personas:
Personal en turnos Nº Personas:	Personal en turnos Nº Personas:
Distribución personal por área	Distribución personal por área
Dirección: Comercial: Admón:	Dirección: Comercial: Admón:

ASPECTOS ESPECÍFICOS DEL ESQUEMA AUDITADO	Modificaciones identificadas en auditoría (planificación y/o realización)
Indicar los apartados de la Norma en los que se realizan exclusiones	
Reglamentación aplicable al alcance del certificado	

Fecha: 2017/10/19	El representante de AENOR INTERNACIONAL S.A.U.
Fdo: D. Iván GONZÁLEZ TRIGO	Fdo: Juan-NOVILLO HÖPFNER