

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

## Informe de Auditoría

Nº EXPEDIENTE: <b>2012/1205/AR/01</b>	Nº INFORME: <b>7</b>	TIPO DE AUDITORÍA:
NORMA DE APLICACIÓN: <b>UNE 170001-2:2007</b>	Requiere envío de PAC a AENOR: SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	

Fecha de realización de la Auditoría: **2015-12-17 y 18**

2012/1205/AR/01 <b>Nº DE INFORME: 7</b>	____/____/____ <b>Nº DE INFORME:</b>	____/____/____ <b>Nº DE INFORME:</b>
--	---	---

## 1. DATOS GENERALES

### A. DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

<b>Nombre de la Organización</b>	MADRID DESTINO CULTURA TURISMO Y NEGOCIO, S.A.
<b>Dirección</b>	PL Mayor, 27 28012 - MADRID España
<b>Representante de la Organización (nombre y cargo)</b>	D. Iván GONZALEZ TRIGO (Director del Departamento Área de Calidad, Visitas Guiadas y CIT - Dpto. de Atención e Información Turística

### B. EQUIPO AUDITOR

Función	Nombre	Iniciales
Auditor Jefe y Experto	D. Juan NOVILLO HÖPFNER	JNH

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

Sin modificaciones en el alcance de la certificación

### D. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

Determinar el grado de conformidad del sistema de gestión con los criterios de auditoría y evaluar su eficacia para lograr los objetivos especificados.

*(Si procede, añadir objetivos específicos de la presente auditoría)*

Indicar 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...):

2012/1205/AR/01 Nº DE INFORME: 7	___/___/___ Nº DE INFORME:	___/___/___ Nº DE INFORME:
-------------------------------------	-------------------------------	-------------------------------

## 2. RESUMEN EJECUTIVO DE AUDITORÍA

### Cambios significativos del sistema con respecto a la anterior visita:

La organización no ha variado su sistema de gestión de la accesibilidad y se mantiene en los mismos términos del pasado año. Si ha cambiado muy significativamente la configuración del interior de la oficina de turismo donde se lleva a cabo la prestación de los servicios bajo el alcance de la certificación. Igualmente también se han modificado los procesos de atención a las personas que acuden a esta oficina de atención situada en PL Mayor, 27, 28012 – Madrid. La organización ha modificado la totalidad de la configuración de los espacios de atención así como del mobiliario y de la atención presencial. La evaluación de la conformidad se ha centrado en estas modificaciones dada su dimensión y su significancia en cuanto al alcance de la certificación.

En términos generales el Sistema de Gestión de la Accesibilidad está correctamente desarrollado y supone una herramienta eficaz para el mantenimiento y mejora de la accesibilidad. La auditoría se ha realizado con toda normalidad y acorde al Plan de auditoría.

La organización ha realizado la revisión por la dirección en fecha 20 de Octubre de 2015 donde se destaca la fusión por absorción en octubre de 2013 de la empresa municipal Madrid Arte y Cultura S.A. pasando a denominarse MADRID DESTINO CULTURA TURISMO Y NEGOCIO, S.A. Se destaca también la obra de remodelación relativa a la modernización de los puntos de información turística entre otros los que destaca la Oficina situada en la denominada "Casa de la panadería".

### Puntos fuertes:

- ✓ La capacidad de mejora aplicada por la organización tanto del interior de la oficina de atención como de los procesos de prestación de servicios de información.
- ✓ La implicación de la dirección y de los responsables de la llevanza del sistema de gestión.
- ✓ La capacidad de mantener la eficacia del sistema de gestión de la Accesibilidad Universal en un contexto de cambios muy significativos de la organización.

### Oportunidades de mejora:

1. Para acceder desde el exterior a la oficina de turismo el visitante debe realizar un giro de 90 grados para entrar por la puerta de la oficina. En el momento de acceder desde el exterior la puerta frontal que encuentra el visitante es para acceder a las oficinas del Ayuntamiento de Madrid y en estas puertas vidriadas existe una señalización direccional hacia la puerta de acceso a la oficina de turismo. Esta señalización está en un formato informal, diferente al resto de la señalización del centro. Se conmina a la organización a que señalice con la misma rotulación que para el resto de la oficina de atención.



2012/1205/AR/01 Nº DE INFORME: 7	___/___/___ Nº DE INFORME:	___/___/___ Nº DE INFORME:
-------------------------------------	-------------------------------	-------------------------------

2. Se considera una mejora informar al visitante en el acceso y en la salida de la oficina en la puerta de acceso de la operación que debe realizar sobre la puerta de acceso para abrirla (empujar/tirar)

## Observaciones:

1. La organización ha dispuesto unas bandas de encaminamiento con contraste visual y textural en el suelo de la oficina de atención generando un encaminamiento principalmente para personas con discapacidad visual usuarios de bastón. Este encaminamiento va desde el acceso a la oficina hasta el tramo de mostrador rebajado para la atención especializada. Estas bandas de encaminamiento y botones troncocónicos sobresalen sobre el plano del suelo donde están instalados a juicio de este auditor, demasiado. Esta auditoría no considera la evaluación mediante equipo calibrado para determinar la conformidad de este elemento frente a la legislación que es de aplicación y por lo tanto este equipo auditor expone que la organización deberá por medios propios determinar si este elemento se ajusta o no a la legislación. **Texto legal de aplicación a este elemento:** Código Técnico de la Edificación (CTE) en su Documento Básico SUA Seguridad de utilización y accesibilidad en su Sección SUA 9 Accesibilidad capítulo 2 Condiciones y características de la información y señalización para la accesibilidad, subapartado 2.2 Características: "Las bandas señalizadores visuales y táctiles serán de color contrastado con el pavimento, con relieve de altura  $3\pm 1$  mm en interiores y  $5\pm 1$  mm en exteriores"

Por otro lado este equipo auditor si ha tenido acceso a la información sobre este producto del fabricante a través de la Ficha de producto tanto para las bandas como para los botones donde se refiere de forma confusa a la altura del elemento, en una parte de la ficha de producto refiere un espesor de 3,5 mm y en otra refiere que, "una vez colocado solo sobresaliendo los 5 mm".

Si ha podido verificar este equipo auditor en un análisis visual sobre el comportamiento de uso del espacio interior de la oficina de atención por parte de los visitantes y es que estos evitan pisar estas bandas y deambulan en paralelo a ellas.

La organización deberá también analizar mediante los registros del Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal (Reclamaciones, información del personal de atención, supervisores, etc.), si estos elementos están suponiendo de facto un riesgo para la deambulación a los visitantes generando tropiezos y caídas. Esta circunstancia, independientemente de la altura de estos elementos, debe ser determinante para la toma de decisiones dado que afecta directamente no solo a la confortabilidad sino a la seguridad en el uso.

2. La organización ha determinado un único punto de atención para personas usuarios de silla de ruedas y este puesto está localizado en el punto de información sin embargo existen otros dos servicios la tienda así como la zona de venta de visitas guiadas cuyos mostradores de atención no tiene ningún tipo de rebaje.
3. Se observa claro deterioro de las bandas de señalización horizontal situadas en la rampa de acceso exterior que permiten destacar ese pequeño tramo de rampa para impedir tropiezos.
4. Se observa que el tótem informativo de estructura de vidrio situado en la puerta de acceso a la oficina no se encuentra anclado al suelo y puede suponer un riesgo para los visitantes por su condición de inestabilidad ante un golpe fortuito.
5. Se observan expositores de documentación promocional repartidos por la oficina en itinerarios de uso público que no se encuentran sujetos al suelo solo apoyados y pueden suponer un riesgo en la deambulación.
6. El área de atención especializada para usuarios de silla de ruedas tiene una silla que impide la aproximación al mostrador a usuarios de silla de ruedas. Esta silla puede ubicarse en este espacio pero no limitar ni el acceso ni la estancia y uso del tramo rebajado a los usuarios de silla de ruedas.

2012/1205/AR/01 Nº DE INFORME: 7	____/____/____ Nº DE INFORME:	____/____/____ Nº DE INFORME:
-------------------------------------	----------------------------------	----------------------------------

7. La organización no tiene dispuesta información de uso para saber los servicios que tiene lugar en cada una de las estancias de la oficina. Mostradores de venta de suvenires, de venta de entradas a las visitas guiadas, o de información turística.

**Listado de documentos del SGC**

Se adjuntan al presente informe los siguientes documentos:

**Obligatorios en todos los Sistemas:**

- Listado de emplazamientos fijos y/o temporales
- Listado de participantes
- Hoja de Datos (no procede en GFS)
- Listado de documentos en vigor

2012/1205/AR/01 Nº DE INFORME: 7	____/____/____ Nº DE INFORME:	____/____/____ Nº DE INFORME:
-------------------------------------	----------------------------------	----------------------------------

## 1. CUADRO DE NO CONFORMIDADES

Ref. N. C.	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	Apdo. Norma	Categoría N. C.
	No se presentan 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

Dña. Marisa FERNÁNDEZ GAGO

### EL EQUIPO AUDITOR

D. Juan NOVILLO HÖPFNER



2012/1205/AR/01 Nº DE INFORME: 7	____/____/____ Nº DE INFORME:	____/____/____ Nº DE INFORME:
-------------------------------------	----------------------------------	----------------------------------

## 6. DISPOSICIONES FINALES

1. Las observaciones y no conformidades han sido aclaradas y entendidas.
2. 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 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*.
3. Indicar las no conformidades del presente informe a las cuales la organización tiene intención de presentar apelación. En este caso, la organización deberá enviar a AENOR la justificación y evidencias documentales necesarias para su valoración por los servicios de AENOR:
4. Se indican a continuación los comentarios del equipo auditor sobre el cierre de las no conformidades detectadas en la anterior auditoría: Sin No conformidades.
5. El equipo auditor informa que esta auditoría se ha realizado a través de un muestreo por lo que pueden existir otras no conformidades no identificadas en este informe.
6. 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.
7. 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.
8. Se acuerda con la Organización, las siguientes fechas para la realización de la próxima auditoría:

Fecha próxima auditoría:	2016/11/
Fecha expiración del actual certificado: <i>(no cumplimentar en Fase I   Fase II)</i>	<b>2016-12-15</b>

9. Comentarios si procede, sobre la planificación de la próxima auditoría (a cumplimentar por el Auditor Jefe):
10. 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.
11. Una vez concedida la Certificación, la organización se compromete a poner a disposición de AENOR durante la realización de las auditorías la documentación vigente del Sistema de Gestión.
12. Para cualquier aspecto relacionado con el proceso de certificación, la organización puede dirigirse al Técnico Responsable de su Expediente (TRE). **NOVILLO HOPFNER, Juan**

En Madrid, a 18 de diciembre de 2015

  
**El Representante de la Organización**  
 Dña. Marisa FERNÁNDEZ GAGO

  
**El Equipo Auditor**  
 D. Juan NOVILLO HÖPFNER

2012/1205/AR/01 Nº DE INFORME: 7	____/____/____ Nº DE INFORME:	____/____/____ Nº DE INFORME:
-------------------------------------	----------------------------------	----------------------------------

## ANEXO CENTROS VISITADOS

DIRECCIONES CENTROS AUDITADOS (Detallar la dirección de los centros indicados en la Matriz de Actividades)
<b>CENTRO 1:</b> Oficina de información turística <b>DIRECCIÓN:</b> PL Mayor, 27, 28012 - MADRID



2012/1205/AR/01 Nº DE INFORME: 7	___/___/___ Nº DE INFORME:	___/___/___ Nº DE INFORME:
-------------------------------------	-------------------------------	-------------------------------

**ANEXO RELACIÓN DE PARTICIPANTES**

<b>RELACIÓN DE PARTICIPANTES</b>	
<b>Nombre y apellidos</b>	<b>Departamento o cargo</b>
Dña. Marisa Fernández Gago	Área de Calidad, Visitas Guiadas y CIT - Dpto. de Atención e Información Turística
D. Juan NOVILLO HÖPFNER	Auditor jefe y experto

2012/1205/AR/01 Nº DE INFORME: 7	____/____/____ Nº DE INFORME:	____/____/____ Nº DE INFORME:
-------------------------------------	----------------------------------	----------------------------------

## ANEXO HOJA DE DATOS

DATOS GENERALES		Modificaciones identificadas en auditoría (planificación y/o realización)
Nombre de la Organización		
Factoría Planta Delegación		
Domicilio Social		
C.I.F.		
Grupo (si aplica)		
Correo electrónico		
Representante de la Dirección		
Nombre		
Cargo		
Teléfono		
Fax		
Correo electrónico		
Dirección General		
Nombre		
Cargo		

2012/1205/AR/01 Nº DE INFORME: 7	____/____/____ Nº DE INFORME:
-------------------------------------	----------------------------------

	<b>ALCANCE DEL CERTIFICADO</b> <small>(añadir tantas filas como traducciones sean necesarias)</small>	<b>Modificaciones identificadas en auditoría</b> <small>(planificación y/o realización)</small>
<b>Norma de referencia</b>	UNE 170001-2:2007 Sin Modificaciones	
<b>Alcance Español</b>		
<b>Alcance Inglés</b>	<ALCANCE_IN>	
<b>Procesos subcontratados</b> <small>(mencionar procesos)</small>		
<b>Productos/Proyectos</b>		

	<b>CENTROS DE ACTIVIDAD Y Nº PERSONAS</b>						
<b>Emplazamientos permanentes a incluir en el certificado</b> <small>(añadir tantas filas como sean necesarias)</small> PL Mayor, 27, 28012 - MADRID	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 33%; text-align: center;">Pers Prop</td> <td style="width: 33%; text-align: center;">20</td> <td style="width: 33%;"></td> </tr> <tr> <td style="width: 33%; text-align: center;">Pers Subc</td> <td style="width: 33%;"></td> <td style="width: 33%;"></td> </tr> </table>	Pers Prop	20		Pers Subc		
Pers Prop	20						
Pers Subc							
<b>Emplazamientos temporales</b>	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 33%; text-align: center;">Nº Centros:</td> <td style="width: 33%;"></td> <td style="width: 33%; text-align: center;">Nº Centros:</td> </tr> <tr> <td style="width: 33%; text-align: center;">Ámbito geográfico (Local / Nac / Internac):</td> <td style="width: 33%;"></td> <td style="width: 33%; text-align: center;">Ámbito geográfico (Local / Nac / Internac):</td> </tr> </table>	Nº Centros:		Nº Centros:	Ámbito geográfico (Local / Nac / Internac):		Ámbito geográfico (Local / Nac / Internac):
Nº Centros:		Nº Centros:					
Ámbito geográfico (Local / Nac / Internac):		Ámbito geográfico (Local / Nac / Internac):					

	<b>OTROS DATOS SOBRE EL PERSONAL DE LA ORGANIZACIÓN</b>									
<b>Total personas implicadas en el alcance del certificado:</b>										
<b>Total personas que realizan la misma actividad:</b>										
<b>Personal estacional</b>	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 33%; text-align: center;">Nº Personas:</td> <td style="width: 33%;"></td> <td style="width: 33%; text-align: center;">Periodo:</td> </tr> <tr> <td style="width: 33%; text-align: center;">Personal a tiempo parcial</td> <td style="width: 33%;"></td> <td style="width: 33%; text-align: center;">Duración jornada:</td> </tr> <tr> <td style="width: 33%; text-align: center;">Personal en turnos</td> <td style="width: 33%;"></td> <td style="width: 33%; text-align: center;">Nº turnos:</td> </tr> </table>	Nº Personas:		Periodo:	Personal a tiempo parcial		Duración jornada:	Personal en turnos		Nº turnos:
Nº Personas:		Periodo:								
Personal a tiempo parcial		Duración jornada:								
Personal en turnos		Nº turnos:								
<b>Distribución personal por área</b>										

	<b>OTROS DATOS SOBRE EL PERSONAL DE LA ORGANIZACIÓN</b>									
<b>Total personas implicadas en el alcance del certificado:</b>										
<b>Total personas que realizan la misma actividad:</b>										
<b>Personal estacional</b>	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 33%; text-align: center;">Nº Personas:</td> <td style="width: 33%;"></td> <td style="width: 33%; text-align: center;">Periodo:</td> </tr> <tr> <td style="width: 33%; text-align: center;">Personal a tiempo parcial</td> <td style="width: 33%;"></td> <td style="width: 33%; text-align: center;">Duración jornada:</td> </tr> <tr> <td style="width: 33%; text-align: center;">Personal en turnos</td> <td style="width: 33%;"></td> <td style="width: 33%; text-align: center;">Nº turnos:</td> </tr> </table>	Nº Personas:		Periodo:	Personal a tiempo parcial		Duración jornada:	Personal en turnos		Nº turnos:
Nº Personas:		Periodo:								
Personal a tiempo parcial		Duración jornada:								
Personal en turnos		Nº turnos:								
<b>Distribución personal por área</b>										

2012/1205/AR/01 Nº DE INFORME: 7	____/____/____ Nº DE INFORME:	____/____/____ Nº DE INFORME:
-------------------------------------	----------------------------------	----------------------------------

Dirección:	Producción:	Comercial:	Admón:	Dirección:	Producción:	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: 2015-12-18	El representante de AENOR
Fdo: Dña. Mariisa FERNANDEZ GAGO	Fdo: D. Juan NOVILLO HÓRNER