

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

### Informe de Auditoría

Nº SUBEXPEDIENTE: <b>2012/1205/AR/01</b>	Nº INFORME: <b>10</b>	TIPO DE AUDITORÍA: <b>2ª Seguimiento</b>
NORMA DE APLICACIÓN: UNE 170001-2:2007	Auditoría: Individual <input checked="" type="checkbox"/> Combinada <input type="checkbox"/> Integrada <input type="checkbox"/>	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: **2018-10-11**

## 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>	PLAZA MAYOR, 27. 28012 - MADRID
<b>Representante de la Organización (nombre y cargo)</b>	D. Iván GONZÁLEZ TRIGO (Director de Atención e Información turística)

### B .EQUIPO AUDITOR

<b>Función</b>	<b>Nombre</b>	<b>Iniciales</b>
Auditor Jefe	D. Juan NOVILLO HOPFNER	JNH

### C. CRITERIOS DE AUDITORÍA

El equipo auditor comprueba la identificación y vigencia de los siguientes criterios de auditoría: <ul style="list-style-type: none"><li>- Requisitos de la/s norma/s de sistema de gestión de referencia</li><li>- Los procesos definidos y la documentación del sistema de gestión desarrollada por el cliente</li><li>- Los requisitos legales y reglamentarios aplicables</li></ul>
---

## RESUMEN EJECUTIVO DE AUDITORÍA

### Cuestiones generales para todos los Sistemas de Gestión

<b>Confirmación de la realización de la auditoría</b>
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.

# AENOR

## Alcance de la auditoría y adecuación del alcance del certificado

*Servicios de información turística*

¿Es adecuado el alcance del certificado? SI  NO  Indicar si se han producido cambios o modificaciones, desde la anterior auditoría:

*Alcance de la auditoría:*

¿Se han auditado todas las actividades incluidas en el alcance del certificado (sólo para auditorías de seguimiento)?

SI  NO  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 170001-2 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: Tiene lugar el lunes 20 de agosto de 2018. En dicha auditoría no se detectan no conformidades. Se considera correcta

En cuanto al proceso de Revisión del sistema por la Dirección: Tiene lugar el 31 de agosto de 2018. Se considera correcto.

La organización indica en el acta de revisión por la dirección identifica que en el ejercicio 2017 han recibido 4 reclamaciones relacionadas con accesibilidad. En el transcurso del ejercicio 2018 la organización declara en la reunión inicial de auditoría no haber recibido reclamaciones en materia de accesibilidad.

## Cambios significativos con respecto a la anterior visita y su impacto en el Sistema de Gestión

Sin cambios significativos.

La organización informa a este auditor que se tiene planificada una modificación parcial de la configuración del mobiliario de atención en la oficina de información. Esta modificación tiene prevista su implantación en 2019.

## Confirmación sobre el cumplimiento de los objetivos de auditoría

*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*

# AENOR

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)

¿Se han cumplido los objetivos de la auditoría? SI  NO

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.

¿Qué cuestiones han quedado por resolver a la finalización de esta auditoría?

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

Se analiza durante la auditoria la siguiente documentación además de la señalada:

"Acciones de mejora en accesibilidad que se realizaran durante el ejercicio 2018".  
Planteamiento inicial del año. Este documento se anexa al informe  
"Plan de turismo accesible. Acciones de mejora que se realizaran en el año 2018".  
Seguimiento del planteamiento inicial en materia de mejora de accesibilidad y calidad.

Destaca en este documento las diferentes colaboraciones que se han articulado con el mundo asociativo de la discapacidad. En 2018 entre otros destaca el convenio con el Instituto de Lectura Fácil. Este convenio tiene por objeto la elaboración de la Guía de Madrid Accesible en Lectura Fácil.

Informe del estudio de satisfacción de los servicios de atención e información turística de Madrid Año 2018.En el año 2017 pasaron por la Oficina de la Plaza Mayor 591.906 personas. Destaca dentro del muestreo de todo el estudio a todas las oficinas que el 14,25 de la muestra son mayores de 65 años. Cabe señalar en esta encuesta la valoración media de las instalaciones de los SAIT que alcanza el valor de 8,98 superando en 18 décimas la valoración de 2017.En este estudio se hace referencia a un atributo que aun estando muy bien valorado 7,84 sobre 10 es el peor valorado "Ruido ambiental". Este atributo debe ser, por su puntuación, el que sea objeto de estudio en materia de accesibilidad por parte de la organización dado que la comunicación eficaz es necesaria para lograr una adecuación completa en materia de accesibilidad.

# AENOR

La política de Calidad y Accesibilidad esta revisada el 24 de septiembre de 2018.  
Se visitan todos los itinerarios susceptibles de uso por parte del público en la oficina de atención así como los elementos de mobiliario, señalización iluminación etc.

Seguimiento de las oportunidades de mejora y observaciones de la auditoría externa de accesibilidad universal (año 2017) – une:170001-2: 2007

## Puntos fuertes

1. El proyecto de desarrollo de la Guía de Madrid Accesible en Lectura Fácil.
2. Destaca el estudio realizado en materia de satisfacción de los servicios de atención e información turística de Madrid Año 2018 y los resultados positivos del mismo.
3. Se han dispuesto dos planos de evacuación en la oficina de Atención e Información Turística.
4. La organización ha atendido las oportunidades de mejora identificadas en el informe de AENOR de 2017 (Oportunidad de mejora 1, 2 y 3).
5. LA organización ha subsanado las tres observaciones identificadas en el informe de AENOR de 2017.

## Oportunidades de mejora

1. Se propone a la organización limitar el acceso hacia un estrechamiento que se produce entre el mostrador de atención y el muro que limita las dos zonas que componen la oficina de información al objeto de impedir el uso de este estrechamiento por parte de los niños minorando así el riesgo de accidente.
2. En el exterior a la oficina de atención e información turística se presenta información en soporte vinílico en pared donde puede mejorarse:
  - El plano de situación es de máximo detalle y no facilita su comprensión. Mejoraría la comprensión del mismo simplificando la información y aumentando el tamaño de los caracteres.
  - Facilitar la comprensión de la información más relevante, el horario de apertura del centro.
  - Aproximar este vinilo a la jamba de la puerta que da acceso a la oficina.
3. Se recomienda aumentar el tamaño de las leyendas utilizadas en los planos de evacuación dispuestos en la Oficina de Información turística y situarlos a una altura inferior a la actual para facilitar su lectura a todos los usuarios. Igualmente se considera que no deben existir elementos que limiten la aproximación a estos planos para así facilitar su lectura.

*Nota: Norma UNE 23032:2015 - Símbolos gráficos para su utilización en los planos de proyecto, planes de autoprotección y planos de evacuación.*

# AENOR

Nº	Observaciones Norma UNE 170001
01	Se observa puntualmente planta ornamental situada bajo mobiliario en oficina de información turística donde se sitúa una pantalla para interacción con el usuario que limita la aproximación dado su volumen.

## Documentos adjuntos al informe de auditoría:

Matriz de actividades de auditoría

Hoja de Datos

Otros:

- ACCIONES DE MEJORA EN ACCESIBILIDAD QUE SE REALIZARAN DURANTE EL AÑO 2018
- SEGUIMIENTO DE LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA Y OBSERVACIONES DE LA AUDITORÍA EXTERNA DE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL (Año 2017) – UNE:170001-2: 2007

# 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 e itinerarios.
- iii. Exclusiones del alcance : Sin exclusiones
- 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:



# AENOR

## 2 CUADRO DE NO CONFORMIDADES

Ref. N.C.	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	Apdo. Norma	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**

Iván GONZÁLEZ TRIGO

**El Equipo Auditor**

Juan NOVILLO HÖPFNER



## 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](mailto: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 el informe de 2017 de primera auditoría de seguimiento.

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 y hace entrega al Representante de la Organización del Informe de Auditoría.

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:	2019-11-01
Fecha expiración del actual certificado: <i>(no cumplimentar en Fase I / Fase II)</i>	2019-12-15

Comentarios si procede, sobre la planificación de la próxima auditoría (a cumplimentar por el Auditor Jefe): En el caso de haberse modificado el mobiliario y puntos de atención de la oficina de atención e información turística, revisar los itinerarios y nueva configuración en general.

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). **NOVILLO HOPFNER, Juan**

En Madrid, a 11 de Octubre de 2018

**El Representante de la Organización**

Iván GONZÁLEZ TRIGO

**El Equipo Auditor**

Juan NOVILLO HÖPFNER

# AENOR

## ANEXO A CENTROS VISITADOS

<b>DIRECCIONES CENTROS AUDITADOS (Detallar la dirección de los centros indicados en la Matriz de Actividades)</b>
<b>CENTROS FIJOS</b>
<b>CENTRO 1:</b> <b>DIRECCIÓN:</b> PLAZA MAYOR, 27.28012 - MADRID <b>ACTIVIDADES DEL ALCANCE:</b> <i>Servicios de información turística</i>
<b>CENTROS TEMPORALES</b>
<b>CENTRO 1:</b> sn centros temporales <b>DIRECCIÓN:</b> <b>ACTIVIDADES DEL ALCANCE:</b>

# 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
Dña. Marisa FERNANDEZ GAGO	Área de Calidad, Accesibilidad y sostenibilidad. Departamento de Atención e Información Turística	X	X	X
Dña. Virginia NAJARRO ÁLAMO	Apoyo a Responsable de accesibilidad	X	X	X

# AENOR

## ANEXO HOJA DE DATOS

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

# AENOR

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

<b>CENTROS DE ACTIVIDAD Y Nº PERSONAS</b>			
<b>Emplazamientos permanentes a incluir en el certificado</b> (añadir tantas filas como sean necesarias)	<b>Pers Prop</b>	<b>Pers Subc</b>	<b>Modificaciones identificadas en auditoría</b> (planificación y/o realización)
PLAZA MAYOR, 27. 28012 - MADRID	17	65	

<b>Emplazamientos temporales</b>	<b>Emplazamientos temporales</b>	<b>Nº Centros:</b>
		Ámbito geográfico (Local / Nac / Internac):

# AENOR

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

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

<b>Fecha:</b> 2018-10-11	<b>El representante de la empresa</b>	<b>El representante de AENOR INTERNACIONAL S.A.U.</b>
<b>Fdo:</b> Iván GONZÁLEZ TRIGO		<b>Fdo:</b> Juan NOVILLO HÖPFNER 