

MADRID DESTINO CULTURA TURISMO Y NEGOCIO, S.A.

Informe de Auditoría

Nº SUBEXPEDIENTE: 2012/1205/AR/01	Nº INFORME: 8	TIPO DE AUDITORÍA: Renovación
NORMA DE APLICACIÓN: UNE 170001-2:2007	Requiere envío de PAC a AENOR: SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	

Fecha de realización de la Auditoría: **2016-10-21**

1. 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 GONZALEZ TRIGO (Director de Atención e información turística)

B. EQUIPO AUDITOR

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

C. CRITERIOS DE AUDITORÍA

Los criterios de auditoría son los siguientes:

- Norma de referencia
- Requisitos propios del sistema de gestión (requisitos del cliente y de la organización y de otras partes interesadas)
- Requisitos legales y reglamentarios aplicables

2. RESUMEN EJECUTIVO DE AUDITORÍA

1.1. Cuestiones generales para todos los Sistemas de Gestión

a. Confirmación de la realización de la auditoría
Se ha realizado la Auditoría de renovación de Certificación al Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal de la empresa MADRID DESTINO CULTURA TURISMO Y NEGOCIO, S.A., 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.
b. Alcance de la auditoría y adecuación del alcance del certificado
¿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:

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)

c. 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 MADRID DESTINO CULTURA TURISMO Y NEGOCIO, S.A. cumple con los requisitos de la Norma y con el resto de criterios de auditoría (requisitos legales y reglamentarios, requisitos del cliente, requisitos propios del sistema de gestión interno de la accesibilidad Universal y se considera que se encuentra eficazmente implantado.

Se considera un sistema de gestión maduro, con responsables muy competentes en la materia, y con un alto grado de sensibilización por la alta Dirección. La organización mantiene anualmente un régimen de mejoras en materia de accesibilidad importante (Referencia documentos Plan de mejora de la accesibilidad durante el periodo 2016 y propuesta de mejoras para el año 2017).

b.2. Auditoría interna y el proceso de revisión del sistema por la Dirección

En cuanto al proceso de auditoría interna se considera un punto fuerte. Se ha realizado la auditoría de accesibilidad el 28 de Julio dentro del ciclo de auditorías internas que comprenden a diferentes oficinas de turismo y entornos así como para diferentes esquemas de certificación..

En cuanto al proceso de Revisión del sistema por la Dirección: Tuvo lugar el 16 de agosto de 2016 y se considera un documento completo

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

El sistema de gestión no ha cambiado sin embargo se ha producido una revisión completa de todos los documentos que componen el sistema de gestión simplificando los mismos y adecuándolos a los cambios que han tenido en la organización desde el punto de vista organizativo.

e. 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 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.

<p>¿Se han cumplido los objetivos de la auditoría? SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/></p> <p>Se ha realizado la auditoría sin ninguna circunstancia que haya impedido o modificado los objetivos de la misma.</p>
f. Cuestiones para Sistema de Gestión adaptados a la Estructura de Alto Nivel
f.1. Compresión del contexto de la organización
f.2. Enfoque a riesgos y oportunidades
f.3.Liderazgo
g. Otras consideraciones del equipo auditor
h. Puntos fuertes
La organización continua considerando la dimensión de la accesibilidad en todos los entornos donde desarrolla sus actividades y servicios e cara al publico
i. Oportunidades de mejora

Nº	Observaciones	Normas
1	En los mostradores de atención se prestan diferentes servicio sin embargo en alguno de ellos la cartelería que se utiliza para informar de los mismos no permite discernir de forma clara cuál es el servicio que tiene lugar. No referimos en particular al cartel situado en el mostrador izquierdo según se accede a la oficina "Programa Madrid para todos" . Esta rotulación no es intuitiva para los servicios que en este mostrador tiene lugar que son los de visitas turísticas.	170001-2
2	La organización no tiene determinado la frecuencia y el tipo de mantenimiento al que deben estar sujetos los bucles de inducción situados en los tres mostradores de atención.	170001-2
3	Se observa dentro de la oficina de atención en lugares de estancia del público determinado mobiliario (estanterías, apoyos isquiáticos, soportes, etc.) sin fijación a suelo o al paramento vertical próximo que pueden suponer un riesgo de caída y de daño a los visitantes del centro.	170001-2
4	La oficina de atención no dispone de señalética direccional de evacuación	170001-2
5	En la zona publica de atención se observa puerta que es de uso restringido sin estar señalizada como tal.	170001-2

Documentos adjuntos al informe de auditoría:

- Listado de documentos en vigor
- Listado de legislación aplicable
- Otros:

ANEXO

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

a. UNE 170001-2(Sistema de Gestión de Accesibilidad Registrada)
<p>i. <i>Ámbito (laboral, privado, etc.) y entorno (diseño, ejecución o entorno edificado o urbanizado).</i></p> <p>ii. <i>Valoración de la evaluación de: accesos, prestación del servicio o itinerarios</i></p> <p>El alcance de la certificación considera exclusivamente aquellos ámbitos /entornos donde tiene lugar la prestación de los servicios de información turística así como los propios servicios de información turística.</p> <p>iii. <i>Exclusiones del alcance</i></p> <p>iv. <i>Comunicación externa (incluidas reclamaciones)</i></p>

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

- Plan de Accesibilidad / Objetivos o acciones de mejora
- Otros: Acciones de mejora en accesibilidad 2017
- Plan de turismo accesible 2016

3. 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

D. Iván GONZALEZ TRIGO

EL EQUIPO AUDITOR

D. Juan NOVILLO HÖPFNER

4. 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 (www.correodelegación.es) 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, a partir de la fecha de recepción dicho requerimiento.
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 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. Asimismo, se informa a la organización que cualquier queja o reclamación sobre la actuación de AENOR, estas deben ser remitidas a la siguiente dirección calidad@aenor.es
4. 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): Revisadas y consideradas en la planificación de la accesibilidad.
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:	2017-11-01
Fecha expiración del actual certificado: <i>(no cumplimentar en Fase I Fase II)</i>	2016-12-15

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). **LUQUE CUADRADO, ALBERTO**

En Madrid, a 21 de octubre de 2016


El Representante de la Organización
D. Iván GONZALEZ TRIGO


El Equipo Auditor
D. Juan NOVILLO HÖPFNER

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 atención turística DIRECCIÓN: PLAZA MAYOR, 27 28012 – MADRID España ACTIVIDADES DEL ALCANCE: servicios de información turística
CENTRO 2: DIRECCIÓN: ACTIVIDADES DEL ALCANCE:
CENTRO 3: DIRECCIÓN: ACTIVIDADES DEL ALCANCE:
CENTRO 4: DIRECCIÓN: ACTIVIDADES DEL ALCANCE:
CENTROS TEMPORALES
CENTRO 1: DIRECCIÓN: ACTIVIDADES DEL ALCANCE:
CENTRO 2: DIRECCIÓN: ACTIVIDADES DEL ALCANCE:
CENTRO 3: DIRECCIÓN: ACTIVIDADES DEL ALCANCE:
CENTRO 4: DIRECCIÓN: ACTIVIDADES DEL ALCANCE:

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 MONTALBAL, 1 R, 27, 28014 - MADRID	Calle Conde Duque 9-11 28015 Madrid
C.I.F.	A84073105	
Grupo (si aplica)		
Correo electrónico	mf@esmadrid.com	AYUNTAMIENTO DE MADRID
Representante de la Dirección		
Nombre		D. Iván GONZALEZ TRIGO
Cargo	Director de Atención e información turística	
Teléfono	91 7012210 y Ext. 247	
Fax	<FAX_CONTACTO>	
Correo electrónico	marinoge@esmadrid.com	mf@esmadrid.com
Dirección General		
Nombre		D. Miguel SANZ CASTEDO
Cargo		Director de Turismo

ALCANCE DEL CERTIFICADO (añadir tantas filas como traducciones sean necesarias)		Modificaciones identificadas en auditoría (planificación y/o realización)
Norma de referencia	UNE 170001-2:2007	

Alcance Español	Servicios de información turística
Alcance Inglés	<ALCANCE_IN>
Procesos subcontratados (mencionar procesos)	
Productos/Proyectos	

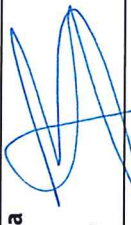
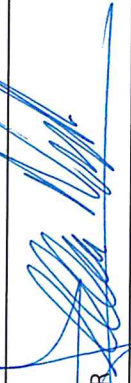
CENTROS DE ACTIVIDAD Y N° PERSONAS		Modificaciones identificadas en auditoría (planificación y/o realización)	
Emplazamientos permanentes a incluir en el certificado (añadir tantas filas como sean necesarias) PLAZA MAYOR, 27. 28012 - MADRID	Pers Prop	Pers Subc	Indicar posibles modificaciones en los centros (añadir tantas filas como sean necesarias)
	17	65	

Emplazamientos temporales	N° Centros:	N° Centros:
	Ámbito geográfico (Local / Nac / Internac):	Ámbito geográfico (Local / Nac / Internac):

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 que realizan la misma actividad:	Total personas implicadas en el alcance del certificado	Total personas que realizan la misma actividad
Personal estacional	N° Personas:	Personal estacional	N° Personas:
Personal a tiempo parcial	N° Personas:	Personal a tiempo parcial	N° Personas:
Personal en turnos	N° Personas:	Personal en turnos	N° Personas:
	Período:		Período:
	Duración jornada:		Duración jornada:
	N° turnos:		N° turnos:
	Distribución personal por área		Distribución personal por área

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: 2016/10/21	El representante de la empresa  Fdo: D. Iván GONZALEZ TRIGO	El representante de AENOR  Fdo: Juan NOVILLO HÖPFNER
--------------------------	--	---