

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

### Informe de Auditoría

Nº SUBEXPEDIENTE: <b>2012/1205/AR/01</b>	Nº INFORME: <b>11</b>	TIPO DE AUDITORÍA: <b>Renovación</b>
NORMA DE APLICACIÓN: <b>UNE 170001-2:2007</b>	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: **2019-10-11**

# AENOR

## 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>	Dña. Marisa FERNANDEZ GAGO (Responsable de Calidad y Accesibilidad Departamento de Atención, Acogida e Información Turística EXT. 247)

### B .EQUIPO AUDITOR

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

### 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

<b>Confirmación de la realización de la auditoría</b>
Se ha realizado la Auditoría de Renovación de la 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.
<b>Alcance de la auditoría y adecuación del alcance del certificado</b>
<i>Servicios de información turística</i>

# AENOR

¿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 los 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 agosto de 2019. Se considera correcta. Su alcance no se limita al de la certificación en accesibilidad, sino que se extiende a 9 punto de atención. La auditoría se hace conjunta con la Q de Calidad Turística. No se identifican no conformidades ni observaciones en el informe de auditoría intenta en materia de accesibilidad y si cinco recomendaciones.

En cuanto al proceso de Revisión del sistema por la Dirección: Tiene lugar el 13 de septiembre de 2019. Se considera correcta.

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

En abril de 2019 ha entrado en funcionamiento en nuevo contrato de servicio de atención e información turística.

Se informa por parte de la organización que se inicia en este mes de octubre la reforma de la tienda situada en el interior del Centro de Información Turística de Plaza Mayor.

## 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.

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

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

# AENOR

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 auditoría el documento de acciones de mejora 2019 donde se identifican:

- Acciones de supervisión del cumplimiento del protocolo de accesibilidad en los puntos de información
- Publicación del nuevo Mapa Accesible de Madrid para personas de baja visión. Se analiza el documento y la corrección del mismo.
- Se encuentra en proceso la publicación de la Guía de Madrid en Lectura Fácil.

En cuanto a las mejoras de recursos Accesibles se han llevado a cabo las siguientes actuaciones:

- Mejora de la señalización de los apoyos isquiáticos.
- Disposición de metacrilato en mesas de atención para visualizarlas mejor.
- Reordenamiento de mesas con monitores para dejar mas expedito el acceso a los pulsadores de alarma.
- Otras mejoras fuera del alcance de la Oficina de la plaza de turismo: Rampa de acceso al Convento de las Trinitarias y en proceso de implantación el proyecto MAULSE, que permite la interacción con interprete de lengua de signos desde cualquier punto de información de la red de puntos de atención turística.

### Puntos fuertes

La organización ha participado en la 8ª Cumbre Mundial sobre turismo urbano de OMT celebrara los días 8 al 12 de octubre de 2019 con el Titulo "Ciudades inteligentes, destinos inteligentes". La dirección del departamento de Atención e Información Turística de Madrid Destino ha participado en este congreso con la ponencia "Estrategias de turismo Accesible".

Se han atendido correctamente las recomendaciones del informe de auditoría de 2018 de AENOR en materia de accesibilidad. La acción relativa a los planos de evacuación esta en proceso de implantación.

# AENOR

## Oportunidades de mejora

Se recomienda realizar un seguimiento sobre la evolución del pavimento podo táctil y las baldosas sobre las que esta instalado, dado que se observa puntual deterioro de alguna de ellas.

Si bien en el acceso exterior (puerta principal) tiene una señalética en suelo de peligro, dado que existe un plano inclinado, este es perceptible para "los que entran" pero al no existir esta señalética para "los que salen" genera tropiezos a algunos visitantes. Se recomienda complementar el plano horizontal con una señalización similar. Esta señal de peligro en suelo debe quedar perfectamente enrasada en suelo evitando así tropiezos.

Dado que la organización va a remodelar la tienda y la situará en el centro de espacio se recomienda a la organización que revise al mismo tiempo la señalética actual para que esta no quede oculta con los nuevos elementos decorativos que incorpora la tienda.

Nº	Observaciones	Norma/s
	Sin observaciones	

### 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)** Entorno edificado, Centro de Información Turística de Plaza Mayor.
- ii. **Valoración de la evaluación de:** accesos, prestación del servicio o itinerarios. Prestación de servicios de información
- iii. **Exclusiones del alcance:** Ninguna
- iv. **Comunicación externa (incluidas reclamaciones).**

Se analiza la gestión de las reclamaciones de la organización identificando en 2018 un total de 29, 11 sugerencias y 31 felicitaciones. Las reclamaciones relacionadas con accesibilidad han sido 2, (ambas han sido analizadas). El periodo de respuesta medio a este conjunto de comunicaciones es de 22,5 días.

De enero a mayo de 2019 la organización ha recibido 5 reclamaciones 2 sugerencias y 16 felicitaciones. Ninguna de estas reclamaciones estar relacionada con la accesibilidad Universal.

En el año 2019 se ha realizado un estudio de satisfacción del cliente mediante encuestación en los meses de febrero, mayo y septiembre con valoraciones medias de 9,6 en cuanto al personal de atención. La oficina de Plaza Mayor ha realizado un total de 129 atenciones a personas con discapacidad.

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

- Plan de Accesibilidad / Objetivos o acciones de mejora Se adjunta "Acciones de mejora de la accesibilidad durante el año 2019"
- Otros: Revisión por la dirección 2018

# AENOR

## 2 CUADRO DE NO CONFORMIDADES

Ref. N.C.	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	Apdo. Norma	Categoría N. C.
	No se han detectado 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      EL EQUIPO AUDITOR

Dña. Marisa FERNANDEZ GAGO

D. Juan NOVILLO HÖPFNER

FERNANDE  
Z GAGO  
MARIA  
LUISA - DNI



# AENOR

Norma UNE 170001-2					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
Accesibilidad Universal Sistema de gestión de la accesibilidad																		
MADRID DESTINO, CULTURA, TURISMO Y NEGOCIO, S.A.																		
DIA	CENTRO	HORA	AUDITOR	PROCESO/ DEPARTAMENTO														
11 de Oct	1	09:00 a 09:30	JNH	Reunión inicial														
11 de Oct	1	09:30 a 10:30	JNH	Informe 2018 y cambios significativos	X	X	X	X	X								X	
11 de Oct	1	10:30 a 12:30	JNH	Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal						X		X	X	X	X	X	X	X
11 de Oct	1	12:30 a 13:00	JNH	Evaluación arquitectónica y de los servicios bajo el alcance de la certificación							X		X					
11 de Oct	1	13:00 a 13:30	JNH	Mantenimiento						X		X	X	X	X	X	X	X
11 de Oct	1	13:30 a 14:00	JNH	Plan autoprotección							X							
11 de Oct	1	14:00 a 14:30	JNH	Elaboración del informe de auditoría por el equipo auditor														
11 de Oct	1	14:30 a 15:00	JNH	Reunión final, lectura y exposición de informe														



## 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:

### Renovación

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):

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:	2020-12-15
Fecha expiración del actual certificado: <i>(no cumplimentar en Fase I / Fase II)</i>	<b>2019-12-15</b>

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). **Soledad Contreras Malavé**

En Madrid, a 11 de Octubre de 2019

**El Representante de la Organización**

Dña. Marisa FERNANDEZ GAGO

**El Equipo Auditor**

D. 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> Oficina de información
<b>DIRECCIÓN:</b> Plaza MAYOR, 27 28012 - MADRID España
<b>ACTIVIDADES DEL ALCANCE:</b> 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
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
D. Juan NOVILLO HÖPFNER	Auditor Jefe y Experto	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	
NACE	<NACE>	
Grupo (si aplica)	<GRUPO>	
Correo electrónico	<EMAIL_EMPRESA>	
Representante de la Dirección		
Nombre	Dña. Marisa FERNANDEZ GAGO	
Cargo	Responsable de Calidad y Accesibilidad Departamento de Atención, Acogida e Información Turística EXT. 247	
Teléfono		
Correo electrónico		
Dirección General		
Nombre	Miguel SANZ CASTEDO	
Cargo	Director de Turismo de Madrid Destino	

# AENOR

ALCANCE DEL CERTIFICADO (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 (mencionar procesos)</b>		
<b>Productos/Proyectos</b>		

CENTROS DE ACTIVIDAD Y Nº PERSONAS		Modificaciones identificadas en auditoría (planificación y/o realización)							
Emplazamientos permanentes a incluir en el certificado (añadir tantas filas como sean necesarias)	Pers Prop	Pers Subc	Colectivo (*)	Nº	Indicar posibles modificaciones en los centros (añadir tantas filas como sean necesarias)	Pers Prop	Pers Subc	Colectivo (*)	Nº
PLAZA MAYOR, 27. 28012 - MADRID	17	65						N.A.	
								ELJA..	
								ELJA..	
								ELJA..	
								ELJA..	

# AENOR

(\*) Explicación sobre colectivos:

ACTIVIDAD DE LA ORGANIZACIÓN	Colectivo	Explicación y exclusiones:
Cualquier actividad	Comerciales	
Limpieza	Limpiadores	No se incluye en este colectivo a Limpiadores especializados (por ejemplo: limpiadores de quirófanos, centrales nucleares, zonas contaminadas, etc.)
Seguridad	Personal de Seguridad	No se incluye en este colectivo, a los Servicios especiales de seguridad (por ejemplo: guardaespaldas, personal de los furgones de seguridad, instalaciones especiales, etc.).
Transporte	Conductores	
Sanitaria en hospitales y residencias	Conductores de transportes especiales	Por ejemplo: conductores de camiones con material muy voluminoso, mercancías peligrosas, mercancías que requieran cadena de frío, transporte de pasajeros, etc.).
Construcción / Actividades extractivas a cielo abierto	Celadores	No se incluye en este colectivo el personal de enfermería (enfermeros o auxiliares de enfermería)
Call-centers y Tele-marketing	Peones	No se incluye en este colectivo al Personal especializado (oficiales de primera, encargados de obra, montadores de andamios, instaladores, etc)
Agraria	Telefonistas	No se incluye en este colectivo al Personal que realiza actividades de tele-asistencia
	Recolectores	

Emplazamientos temporales	Nº Centros:	Emplazamientos temporales	Nº 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)	
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:	Producción:	Dirección:	Producción:
	Comercial:		Comercial:
	Admón:		Admón:

# AENOR

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		

OTRA INFORMACIÓN RELEVANTE PARA EL DIMENSIONAMIENTO DE LA AUDITORÍA		Modificaciones identificadas en auditoría (planificación y/o realización)
Volumen de proyectos (ISO 166002)		
Superficie (m <sup>2</sup> ) / nº Líneas/Nº APPCC (ISO 22000)		
Consumo anual de energía (Mwh/año) / Nº de fuentes de energía / Nº usos significativos de energía (ISO 50001)		
Nº Usuarios con privilegios de administración y gestión (ISO 27001)		
Áreas/departamentos implicados en el <i>Business Impact Analysis</i> (ISO 22301)		
Otros esquemas		

OTROS ASPECTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN		Modificaciones identificadas en auditoría (planificación y/o realización)
Sistema de Gestión integrado	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
Grado de integración (en %)		

--