

Informe de auditoría de la Carta de Servicios del Jurado Regional de Valoraciones



1. DATOS GENERALES

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:	JURADO REGIONAL DE VALORACIONES		
Dirección	Calle Real, 14 (Edificio El Nuncio) 45071-Toledo		
Persona de contacto	Ana María Rodríguez Martín	Cargo	Secretaria del Jurado Regional de Valoraciones
Responsable del SIG	Teléfono 925248293	Email	arodriguez@jccm.es

ALCANCE DEL CERTIFICADO: (Centros y actividades a incluir en el certificado)	JURADO REGIONAL DE VALORACIONES	
.		Dirección
Para	JURADO REGIONAL DE VALORACIONES	Calle Real, 14 (Edificio El Nuncio) 45071-Toledo
Servicio prestado por:	JURADO REGIONAL DE VALORACIONES	

Criterios de la auditoría	Normas UNE 93200:2008 Procesos y la documentación/información documentada del sistema de gestión definida por la empresa.
Objetivos de la auditoría	Evaluar la adecuación de la base documental del sistema definido por la empresa para la gestión de la calidad del servicio Evaluar la idoneidad de la definición de la calidad del servicio, planificación de las medidas a realizar, métodos de medida disponibles de la calidad del servicio y sus resultados Evaluar el grado de cumplimiento con respecto a la norma UNE 93200 de cartas de servicios

Fechas de la auditoría:	21 de noviembre de 2025		
Fechas de la auditoría cliente misterioso:	16 de septiembre 2025 y 14 de noviembre de 2025		
Actividad realizada:	Seguimiento	Norma/s de Referencia:	UNE 93200:2008

EQUIPO AUDITOR:	Pertenece a la organización	Nº jornadas/auditor
Auditor Ángel Vela	ICDQ	1

COORDINADOR/TÉCNICO DEL SERVICIO	Cargo
Nombre: Ana María Rodríguez Martín	SECRETARIA DEL JURADO REGIONAL DE VALORACIONES

2 – INFORME CLIENTE MISTERIOSO

16.09.2025 y 14.11.2025

Durante la visita del auditor se ha verificado el correcto trato a los usuarios que hacen peticiones durante su atención telefónica, como el personal utiliza un lenguaje adecuado para el usuario que hace la petición y como se aclara la función de Jurado Regional de Valoraciones.

Para evaluar los servicios del Jurado Regional de Valoraciones, se ha llevado a cabo una auditoría basada en la práctica de cliente misterioso al servicio prestado por el citado servicio, a través de:

La información facilitada en su página web, y el contenido de su Carta de Servicios.

En la visita a la web <https://juradovaloraciones.castillalamancha.es/>



JURADO REGIONAL DE VALORACIONES

El Jurado Regional de Valoraciones es el órgano colegiado de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha especializado en valoración de bienes y derechos objeto de expropiación forzosa.

Por medio de consulta de la web se ha podido verificar que se definen de forma clara
Quien somos

¿Quiénes Somos?

Creación y Regulación

Funciones y Competencias

Composición

Funcionamiento

Preguntas Frecuentes

Actualidad

Anuncios

El Jurado Regional de Valoraciones es el órgano colegiado y permanente de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha especializado en valoración de bienes y derechos objeto de expropiación forzosa.

El Jurado Regional de Valoraciones fija el justiprecio cuando las partes implicadas no hayan llegado a un acuerdo en las expropiaciones en las que la Administración expropiante sea la de la Junta de Comunidades o cualquiera de las Diputaciones o los Municipios de Castilla-La Mancha.

El Jurado Regional de Valoraciones actúa con competencia resolutoria definitiva poniendo sus resoluciones fin a la vía administrativa.

Existen órganos administrativos con competencia material semejante, aunque con distinto ámbito territorial, en la Administración General del Estado y en diferentes Comunidades Autónomas.



Las funciones y competencias del Jurado Regional de Valoraciones

¿Quiénes Somos?

Creación y Regulación

Funciones y Competencias

Composición

Funcionamiento

Preguntas Frecuentes

Actualidad

Anuncios

Las funciones que se asignan al Jurado Regional de Valoraciones en el texto refundido de la Ley de Ordenación del Territorio y de la Actividad Urbanística, aprobado por el Decreto Legislativo 1/2023, de 28 de febrero (arts. 152) y el art. 2 del Reglamento de Desarrollo, Decreto 41/2003, de 8 de abril, son las siguientes:

- 1) Fijación definitiva del justo precio en las expropiaciones tramitadas por procedimiento ordinario o urgente, cuando éste no se hubiera convenido libremente y por mutuo acuerdo entre la Administración, las entidades beneficiarias y la persona expropiada, y siempre que la Administración expropiante fuera la de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha o cualquiera de las Diputaciones o Municipios de la región. Sus resoluciones ponen fin a la vía administrativa.
- 2) Fijación definitiva del justiprecio en los procedimientos de expropiación por tasación conjunta seguidos por las mismas Administraciones que en el supuesto anterior, cuando las personas interesadas titulares de bienes o derechos hubieran formulado oposición a la valoración contenida en el proyecto de expropiación aprobado por la Comisión Provincial de Ordenación del Territorio y Urbanismo correspondiente. Sus resoluciones ponen fin a la vía administrativa.
- 3) Fijación definitiva del justiprecio en expedientes de expropiación incoados por ministerio de la Ley (expropiación rogada) a los que se hace referencia en los arts. 127.2 y 150 del texto refundido de la Ley de Ordenación del Territorio y de la Actividad Urbanística. Sus resoluciones ponen fin a la vía administrativa.



Hay una explicación sobre los expedientes en los que interviene el Jurado Regional de Valoraciones, como se inician el proceso, los plazos, por ejemplo

Sobre tramitación de expedientes

- ▶ ¿Qué expedientes se envían al Jurado Regional de Valoraciones?
- ▶ ¿En qué tipo de expedientes de expropiación se fija justiprecio por el Jurado Regional de Valoraciones?
- ▶ ¿Cómo se inicia el procedimiento ante el Jurado y qué documentación se debe aportar?
- ▶ ¿Cuál es el plazo de resolución en los expedientes de determinación de justiprecio?
- ▶ ¿A quién se le notifica la resolución?
- ▶ ¿Qué deben hacer las personas expropiadas en expedientes de expropiación forzosa cuando están de acuerdo con el justiprecio acordado por el Jurado Regional de Valoraciones?
- ▶ ¿Qué deben hacer las personas expropiadas en expedientes de expropiación forzosa cuando no están de acuerdo con el justiprecio acordado por el Jurado Regional de Valoraciones?
- ▶ ¿Las valoraciones del Jurado Regional sirven a efectos fiscales?
- ▶ ¿Quién le informa sobre su expediente de expropiación?

Se ha verificado que se ha publicado la información referida a la media de los valores del suelo rural, en relación con el compromiso 6 de la carta de servicios

Informes

[Inicio](#) / Informes

Memorias

Informes

Recursos Profesionales

Formación

Otras actividades

TABLA DE VALORES MEDIOS DE SUELO RURAL FIJADOS POR EL JURADO REGIONAL DE VALORACIONES (2021-2023).

De conformidad con lo establecido en la Carta de Servicios del Jurado Regional de Valoraciones de Castilla-La Mancha, aprobada por Resolución de 17/10/2023 de la Consejería de Hacienda, Administraciones Públicas y Transformación Digital (DOCM núm. 210 de 2 de noviembre de 2023), esta institución ha adquirido el compromiso de publicar, en esta web y dentro del 4º trimestre del año natural, la información referida a la media de los valores de suelo rural fijados por el Jurado en los cultivos más representativos de la región, correspondiente a los tres últimos años de valoración inmediatamente anteriores (2021-2023).

[Descargar](#) Tabla de valores medios de suelo rural fijados por el Jurado Regional de Valoraciones (2021-2023).

Se han auditado las particularidades del servicio prestado, tales como la información recibida, capacidad de respuesta, atención al cliente, instalaciones, equipamiento, plazos, etc. Previamente, se ha comprobado la accesibilidad de la Carta de Servicios

Se realiza una revisión de la página web de las oficinas de información y registro: <https://www.jccm.es/atencion-a-la-ciudadania/cartas-de-servicios/79526>

Cartas de Servicios

Jurado Regional de Valoraciones

Objetivo:

En cumplimiento de las funciones que se le asignan en el Texto Refundido de la Ley de Ordenación del Territorio y de la Actividad Urbanística, aprobado por Decreto Legislativo 1/2023, de 28 de febrero, el Jurado Regional de Valoraciones actúa con competencia resolutoria definitiva, poniendo sus actos fin a la vía administrativa, para la fijación del justo precio en las expropiaciones, cuando éste no se hubiera convenido libremente y por mutuo acuerdo entre la Administración, las entidades beneficiarias y el expropiado, y siempre que la Administración expropiante fuera la de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha o cualquiera de las diputaciones o municipios de la región.

Con el fin de cumplir estos fines con suficiente calidad y lograr la mejora permanente de los mismos, la carta de servicios va dirigida a la ciudadanía, a las entidades o empresas beneficiarias de las expropiaciones, a la Administración de la Junta de Comunidades y al resto de Administraciones Públicas del ámbito territorial de Castilla-La Mancha, y tiene como objetivo mejorar la prestación de los servicios públicos de la comunidad autónoma en el ámbito que se le ha encomendado.

Para consultar esta Carta de Servicios, publicada en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha con fecha 2 de noviembre de 2023, [pulsar aquí](#).

Para consultar la corrección de errores de la Resolución por la que se aprueba la actualización de esta Carta de Servicios, [pulsar aquí](#).

Para consultar la Resolución de prórroga de esta Carta de Servicios, publicada en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha con fecha 31 de octubre de 2025, [pulsar aquí](#).

Se revisa el acceso a las encuestas de satisfacción y se evidencia que se puede acceder sin problemas:

Se ha verificado el acceso a la encuesta, por medio de la web <https://juradovaloraciones.castillalamancha.es/carta-de-servicios/encuesta-de-satisfaccion>

Encuesta de satisfacción

[Inicio](#) / [Carta de Servicios](#) / Encuesta de satisfacción

[Carta de Servicios](#)

[Calidad del Jurado](#)

[Encuesta de satisfacción](#)

Para seguir mejorando la prestación de los servicios que ofrece el Jurado Regional de Valoraciones, se necesita su colaboración mediante la cumplimentación de la encuesta general de satisfacción con el servicio ofrecido. La información que nos proporcionan las encuestas, así como las observaciones o sugerencias que nos puedan hacer llegar nos ayudarán a mejorar la calidad del servicio prestado.

[Enlace a la encuesta](#)

ENCUESTA GENERAL DE SATISFACCIÓN DEL JURADO REGIONAL DE VALORACIONES DE CASTILLA-LA MANCHA

Gracias por realizar la Encuesta de Satisfacción del/de la Usuario/a. No tardará más de UN minuto en completarla y su opinión nos será de gran ayuda para mejorar nuestro servicio. Los datos que en ella se consignen se tratarán de forma anónima.

Por favor, manifieste su opinión sobre los asuntos que se le consultan conforme a una escala de 1 a 5, donde 1 significa que no está nada de acuerdo con la afirmación que se realiza; 2 que está en desacuerdo; 3 que está de acuerdo; 4 que está muy de acuerdo y 5 que está totalmente de acuerdo, y en su caso valore de 1 a 5 la importancia que tiene para usted el asunto planteado.

Esta encuesta es anónima.

★Seleccione una de las siguientes opciones:

- ☐ Mujer
- ☐ Hombre

3. CONCLUSIONES SOBRE LA CARTA DE SERVICIOS

EVALUACIÓN DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS

Adecuación de estructura y Contenido: (corresponde a la carta publicada actualmente con fecha de resolución 17.10.2023 y valida por dos años, se ha prorrogado la vigencia de la carta hasta 02.11.2026 por medio de resolución 17.10.2025, que ha publicado en el DOCM el 31.10.2025)

Se prestan los siguientes servicios:

- Información y publicación.
- Tramitación administrativa.
- Formación.

Las medidas de subsanación, el seguimiento y la evaluación, así como la normativa descrita en la carta de servicios, es adecuada al objetivo de la carta de servicios.

Los datos de comunicación, tanto interna y externa es adecuada, se llama a la participación ciudadana y la descripción de las gestiones y trámites, son correctos y adecuados.

La descripción de los derechos y responsabilidades, son correctos, están bien definidos y aclarados.

La carta de servicios de Jurado Regional de Valoraciones se ajusta a la estructura marcada, incluyendo información sobre:

- El objeto de la carta de servicios
- Identifica claramente la organización y área, así como los datos de contacto
- Relación clara sobre los servicios prestados
- Relación sobre los derechos y obligaciones
- Los diferentes medios de participación ciudadana
- Los compromisos adquiridos
- Los mecanismos de comunicación comunes a todos las áreas y departamentos
- Mecanismos para presentar quejas, felicitaciones, sugerencias o reclamaciones
- Se incluye una cláusula estándar en la carta de servicios sobre las medidas de subsanación.

Quejas y sugerencias: hay a disposición de las personas usuarias varios canales, por ejemplo:

- Llamada telefónica: 925 248 295 en horario de 9:00 a 14:00 de lunes a viernes.
- Por correo electrónico a la siguiente dirección: juradovaloraciones@jccm.es
- Mediante el correspondiente formulario de la sede electrónica de la Junta en la dirección <https://www.castillalamancha.es/quejasysugerencias>, y donde podrá obtener más información.
- A través de los formularios impresos presentes en todos los centros, oficinas y organismos de la Administración regional, según modelo aprobado por Orden de 11/10/2011 de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas (DOCM nº 211, de 27/10/2011).
- Mediante llamada al Teléfono Único de Información-012 si llama desde Castilla-La Mancha (excepto desde localidades con prefijo de provincias de otra Comunidad Autónoma) o marcando el 925 27 45 52 como número de teléfono de la red fija

Medios de subsanación: Si de la presentación de una queja se evidenciase el incumplimiento de alguno o algunos de los compromisos asumidos, la persona titular de la Secretaría del Jurado Regional de Valoraciones contactará con usted en el plazo de 72 horas, por el medio que se haya señalado como preferente para solicitar disculpas y darle explicaciones de las causas del incumplimiento y las medidas adoptadas para subsanarlo.

Adecuación de los compromisos definidos (corresponden a los datos publicados de la Carta aprobada el 17 de octubre de 2023, publicada el 2 de noviembre de 2023, con validez de dos años. Esta carta ha sido prorrogada por uno año más el 17 de octubre de 2025):

Los compromisos adquiridos por el Jurado Regional de Valoraciones son 3 que a su vez se subdividen en 7+4+1 un total de 12 en total.

La definición de estos compromisos incluye objetivos e indicadores para su medición perfectamente cuantificables.

Se evidencia un adecuado seguimiento de todos ellos, con periodicidad, trimestral, semestral y anual.

Los resultados del 2024 y los tres primeros trimestres del 2025 se encuentran expuestos en la página web, accesible a través de la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha (<https://www.jccm.es/>). En este seguimiento se incluye el compromiso adquirido y el resultado, a continuación, se describen algunos ejemplos del cuarto trimestre de 2024:

- Compromiso 1.1. Trato correcto y personalizado en la atención presencial y telefónica, utilizando un lenguaje adecuado a la persona usuaria.
Porcentaje de quejas formuladas sobre el total de personas usuarias atendidas. Número de quejas sobre el trato recibido. **Estándar** Cero quejas.
Valor obtenido Quejas formuladas: 0%
Puntuación media en las encuestas de satisfacción. Media obtenida de la pregunta 1 de la encuesta de satisfacción (se valora de 1 a 5). **Estándar**
Puntuación media de 4. **Valor obtenido** 5
- Compromiso 1.2. Utilización de un lenguaje claro, inclusivo y comprensible en la información contenida en el portal web del Jurado.
Porcentaje de quejas formuladas sobre el total de personas usuarias. Número de quejas referidas al lenguaje utilizado. **Estándar** Cero quejas.
Valor obtenido Quejas formuladas: 0%
- Compromiso 1.3. Información adecuada e inmediata sobre los servicios que presta el Jurado cuando ésta sea solicitada de forma presencial o telefónica.
Número de respuestas inmediatas. Porcentaje sobre el total. Peticiones de información solicitadas y contestadas inmediatamente según el registro de seguimiento de indicadores. **Estándar** 100% de información inmediata. **Valor obtenido** Peticiones de información solicitadas y contestadas inmediatamente: 100%
Puntuación media en las encuestas de satisfacción. Media obtenida de las preguntas 2 y 3 de la encuesta de satisfacción (se valora de 1 a 5). **Estándar** Puntuación media de 4. **Valor obtenido** 5
- Compromiso 1.4. Atención de las peticiones de información sobre los servicios ofrecidos, así como peticiones de información sobre valores de suelo rural y urbanizado previamente fijados por el Jurado, y de expedición de certificaciones de actas y acuerdos que se soliciten por las partes interesadas, tanto en formato papel (escritos o correo postal) como en formato electrónico (correo electrónico en la cuenta corporativa) en un plazo de tiempo en todos los casos no superior a 7 y 3 días hábiles desde el siguiente a su recepción, respectivamente.
Número de respuestas a solicitudes de información y de expedición de certificaciones facilitadas en plazo. Porcentaje sobre el total de las respuestas emitidas. Peticiones de información y de expedición de certificaciones solicitadas y contestadas en plazo según el registro de seguimiento de

indicadores. **Estándar** 100% de peticiones contestadas en plazo. **Valor obtenido** Peticiones de información solicitadas y contestadas en plazo: 100%

- Compromiso 1.5. Inserción en el apartado “anuncios” del portal web de los relativos a expropiación forzosa que hayan sido publicados en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha, en un plazo de tiempo no superior a 5 días hábiles desde el día siguiente a su publicación en el diario oficial, con un valor del 100 %
Número de anuncios insertados en el portal web dentro de plazo. Número de anuncios insertados en el portal web dentro de plazo. **Estándar** 100% de los anuncios insertados en plazo. **Valor obtenido** Número de anuncios insertados en plazo: 100%
- Compromiso 1.6. Publicación en el portal web, dentro del 4º trimestre del año natural, de la información referida a la media de los valores de suelo rural fijados por el Jurado en los cultivos más representativos de la región, correspondiente a los tres últimos años de valoración inmediatamente anteriores.
Publicación en el 4º trimestre de cada año natural de la información de la media de los valores del suelo rural fijados, correspondiente a los tres últimos años de valoración inmediatamente anteriores. Verificación de la publicación anual. **Estándar** Inserción anual de la tabla. **Valor obtenido** SI
- Compromiso 1.7. Publicación en el portal web del Jurado, mediante inserción o enlace, de al menos 3 contenidos de carácter divulgativo de interés en materia de expropiación forzosa y valoraciones, dentro de cada trimestre del año natural.
Publicación de, al menos, 3 contenidos en el portal web. Porcentaje sobre el total de las publicaciones realizadas. Número de publicaciones realizadas en el portal web dentro del plazo. 100% de las publicaciones realizadas en plazo. **Estándar** Número de contenidos publicados en plazo: 100% **Valor obtenido** 100 %
- Compromiso 2.1. Comunicación a las personas interesadas del plazo máximo normativamente establecido para la resolución y notificación de expedientes de justiprecio por parte del Jurado, en un plazo no superior a 7 días hábiles desde el siguiente a su recepción.
Número de comunicaciones realizadas en plazo de los expedientes recepcionados. Porcentaje sobre el total de los recibidos. Número de comunicaciones realizadas dentro del plazo según el registro de seguimientos de indicadores. **Estándar** 100% de las comunicaciones realizadas en plazo. **Valor obtenido** Número de comunicaciones realizadas en plazo: 100%
- Compromiso 2.2. Seguimiento quincenal de los expedientes en los que se haya recabado información de otros organismos, adoptando las medidas necesarias para su impulso y efectuando nuevo requerimiento, en su caso, con un valor del 100 %
Número de seguimientos realizados en plazo de los expedientes en los que se haya recabado información de otros organismos. Porcentaje sobre el total de los seguimientos. Número de seguimientos realizados en plazo según el registro de seguimientos de indicadores. **Estándar** 100% de los seguimientos realizados. **Valor obtenido** Número de seguimientos realizados en plazo: 100%
- 2.3. Contestación a los requerimientos de los Tribunales para la remisión de información o documentación adicional a los expedientes ya remitidos, en un plazo no superior a 7 días hábiles desde el siguiente a su recepción.
Número de respuestas a requerimientos facilitadas en plazo. Porcentaje sobre el total de los escritos contestados. Número de requerimientos respondidos en plazo según el registro de seguimiento de indicadores. **Estándar** 100% de requerimientos contestados en plazo. **Valor obtenido** Número de requerimientos respondidos en plazo: 100%
- Compromiso 2.4. Derivación de escritos o comunicaciones recibidas en el Jurado, que no sean competencia de éste, a los órganos o unidades a los que compete su gestión, en un plazo no superior a 2 días hábiles desde el siguiente a su recepción.
Número de escritos o comunicaciones derivadas en plazo. Porcentaje sobre el total de escritos derivados. Número de escritos o comunicaciones derivadas en plazo según el registro de seguimiento de indicadores. **Estándar** 100%.de escritos derivados en plazo. **Valor obtenido** Número de escritos o comunicaciones derivadas en plazo: 100%
- Compromiso 3.1. Impartir al menos 1 curso o acción formativa en cómputo anual, en materia de expropiación forzosa y valoraciones para empleados públicos, siempre que exista dotación presupuestaria y se alcance el número mínimo de participantes establecido en la convocatoria.
Impartir al menos 1 curso o acción formativa en cómputo anual. Número de cursos o acciones formativas impartidas en plazo. **Estándar** 100% de los cursos o acciones formativas impartidas en plazo **Valor obtenido** 100

Se considera que los compromisos, que recogen en esta carta de servicios, toman en cuenta el sentimiento de la población, son adecuados al servicio definido por el Jurado Regional de Valoraciones, dicho servicio es prestado, seguido y tratado de manera adecuada.

ASPECTOS POSITIVOS RELEVANTES

- Carta muy bien descrita.
- Implicación del equipo.
- Normativa muy bien descrita.
- Descripción de la comunicación externa.
- Control adecuado a través de distintas herramientas.
- Trato muy amable, colectivo muy colaborador que facilitaba mucho la auditoría.
- La claridad de los datos presentados y el conocimiento del proceso.
- El seguimiento de los datos de los indicadores de los compromisos, en los que se han establecidos valores de alarma con distintos colores en los valores.
- El origen de los datos es trazable con los indicadores

ÁREAS DE MEJORA

COMENTARIOS/INCIDENCIAS

Nota 1: En las auditorías, se incluirá en este apartado los cambios y motivos que han originado modificación en la duración de las auditorías.

Nota 2: Se incluirían comunicaciones relevantes realizadas a ICDQ sobre problemas surgidos en la auditoría.

4. ASISTENTES:

NOMBRE	ORGANIZACIÓN	CARGO	Reunión inicial	Reunión final	Entrevistados
Ana María Rodríguez Martín	JURADO REGIONAL DE VALORACIONES	SECRETARIA DEL JURADO REGIONAL DE VALORACIONES	X	X	X
Ángel Vela Comino	ICDQ	Auditor Jefe	X	X	

5. CONTINUACIÓN DEL PROCESO INICIALES, SEGUIMIENTOS, RENOVACIONES

La información que se incluye a continuación se encuentra recogida en el DOCUMENTO PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS, que se ha facilitado a su organización disponible en la web www.icdq.es

- La organización recibirá copia de este informe, habiéndose aclarado en la reunión final los hallazgos detectados.
- Las No Conformidades incluidas en el informe son resultado de una investigación de carácter muestral por lo que no se descarta la aparición de otras no conformidades o desviaciones en futuras auditorías.
- Una vez recibido el presente informe la Organización deberá enviar el plan de acciones correctivas (PAC) en el plazo máximo de **15 DIAS**, a la dirección de ICDQ siguiente:

e-mail: operaciones@icdq.es

- EL INCUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS DE ENVÍO Y/O RESOLUCIÓN, SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA DE ICDQ, PUEDEN DAR LUGAR A LA NO CONCESIÓN DEL CERTIFICADO O RETIRADA DEL MISMO, DEBIÉNDOSE REALIZAR UNA AUDITORÍA ESPECIAL PARA SU RECUPERACIÓN.**
- Para las **no conformidades** que se hayan identificado en el informe de auditoría se deberán plantear en todos los casos el **análisis de las causas** y la **acción propuesta** de las mismas. En el caso de **Observaciones** se deberá de proponer acciones de subsanación.
- Si la organización disiente del contenido de alguna de las no conformidades u observación planteada por el Equipo auditor, podrá presentar las alegaciones que estime oportunas.
- Tras la recepción del correspondiente Plan de Acciones o alegaciones, el Comité de Certificación de ICDQ procederá al análisis de este, pudiendo solicitar nuevas evidencias si así lo considera necesario y a la correspondiente toma de decisiones, comunicando la decisión adoptada a la organización.

CICLO DE CERTIFICACIÓN

AUDITORÍA DE PRIMER SEGUIMIENTO DESPUÉS DE CERTIFICACIÓN INICIAL: Una vez certificada la organización, la auditoría correspondiente al PRIMER SEGUIMIENTO, después de la certificación inicial, en ningún caso excederá los 12 meses desde la fecha de emisión del certificado.

La no realización de la auditoría en este plazo conllevará automáticamente la suspensión temporal de la certificación.

OTRAS AUDITORÍAS DE SEGUIMIENTO ANUALES: Para el resto de las auditorías de seguimiento anuales no podrá aplazarse más de 2 meses, tomando como referencia la fecha emisión del certificado y, en su caso en ciclos sucesivos, la fecha de renovación del certificado.

AUDITORÍAS DE RENOVACIÓN: En el caso de auditorías de RENOVACIÓN se recomienda realizarla **2 meses antes de la expiración del certificado**.

	SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO	RENOVACIÓN
Fechas acordadas:	NOVIEMBRE 2024	NOVIEMBRE 2025	NOVIEMBRE 2026

La firma del informe supone el compromiso por parte de la organización de aceptar estas condiciones.

6. INFORME DE HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN Y SU SITUACIÓN DURANTE EL CICLO DE CERTIFICACIÓN ^(a)

Nº NC	Apto 93200	Descripción de los hallazgos (Desviación y evidencias que la soportan)	Análisis de causas	Acciones para resolver las causas
		No se han detectado		

OBS	Descripción de los hallazgos	Acciones a desarrollar
	No se han detectado	

^a Obs Observación: Incumplimientos que suceden solamente en ocasiones puntuales o específicos de una de las cartas de servicios. Requieren propuesta de resolución
NC No Conformidades. Incumplimientos relevantes sistemáticos o que se producen en varias de las cartas de servicios. Requieren de análisis y propuesta de resolución en el PAC en todos los casos.