

Informe de auditoría de la Carta de Servicios de la Oficina de Información y Registro de Toledo



1. DATOS GENERALES

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:	OFICINA DE INFORMACIÓN Y REGISTRO			
Dirección	Plaza del Pan 10			
Persona de contacto Responsable del SIG	Teresa Avila Bermejo	Cargo	Responsable de Información	
	Teléfono	925839271	Email	tavila@jccm.es

ALCANCE DEL CERTIFICADO: (Centros y actividades a incluir en el certificado)	OFICINA DE INFORMACIÓN Y REGISTRO TOLEDO		
.		Dirección	
Para	Oficina de Información y Registro Toledo		
Servicio prestado por:	Oficina de Información y Registro Toledo – Oficina de Talavera de la reina		Plaza del Pan 10

Criterios de la auditoria	Normas UNE 93200:2008 Procesos y la documentación/información documentada del sistema de gestión definida por la empresa.		
Objetivos de la auditoria	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 auditoria:	04/11/2025		
Fechas de la auditoria cliente misterioso:	03/11/2025		
Actividad realizada:	Seguimiento	Norma/s de Referencia:	UNE 93200:2008

EQUIPO AUDITOR:		Pertenece a la organización	Nº jornadas/auditor
Auditor	Daniel Valle	ICDQ	1/2

COORDINADOR/TECNICO DEL SERVICIO		Cargo
Nombre:	Maria Teresa Avila	Responsable de Información

2 – INFORME CLIENTE MISTERIOSO

Para evaluar los servicios de las Oficinas de Información y registro, se ha llevado a cabo una inspección basada en la práctica de cliente misterioso al servicio prestado por el citado servicio, a través de solicitud de información de la OIR en cuestión a través del teléfono 012.

La respuesta recibida ha sido correcta y adecuada

Se ha analizado información facilitada en su página web, el contenido de la Carta de Servicios y la publicación de los indicadores asociados

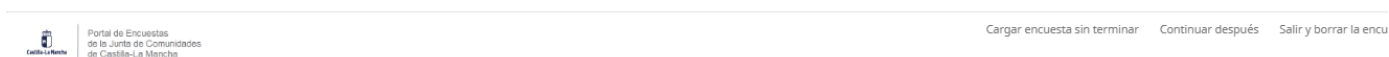
Además, se ha comprobado el funcionamiento de su página web. No se ha detectado problema

Se han inspeccionado 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 en la página web: <https://www.castillalamancha.es/gobierno/haciendayaapp/cartasdeservicio/oficina-de-informaci%C3%B3n-y-registro-de-toledo>.

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



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



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SOBRE EL SERVICIO PRESTADO POR LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y REGISTRO

Esta encuesta es anónima.

Oficina de Información y Registro

★ Indique la Oficina de Información y Registro donde ha recibido atención

● Seleccione una de las siguientes opciones

Oficina de Información y Registro - Delegación de Servicios de la JCCM Talavera de la Reina

★ Indique la fecha en que ha recibido atención en la OIR

Formato: dd/mm/aaaa

Preguntas

Instrucciones:
Valore de 1 al 5 según su grado de satisfacción, siendo "1" la menor valoración y "5" la máxima.

●1 - ¿Considera que el tiempo empleado para atenderle ha sido adecuado?

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

●2 - ¿Cómo calificaría el trato que ha recibido?

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

●3 - ¿Cómo definiría la información que se le ha facilitado para el servicio que ha solicitado?

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

●4 - En relación con las preguntas anteriores, ¿cuál de ellas le parece más importante?

● Seleccione una de las siguientes opciones

☐ 1
☐ 2
☐ 3

●5 - En general, ¿cómo valoraría el servicio que se le ha prestado?

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Se revisa la solicitud de cita previa y funciona correctamente:



Castilla-La Mancha

Servicio de Cita Previa

Delegaciones Disponibles

Gobierno de Castilla-La Mancha

Español

Consultar, modificar o anular cita

 OIR - Ciudad Real RESERVAR CITA	 OIR - Cuernica RESERVAR CITA	 OIR - Guadalajara RESERVAR CITA	 OIR - Molina de Aragón RESERVAR CITA
 OIR - Toledo DP Hacienda y AAPP RESERVAR CITA	 OIR - Talavera de la Reina RESERVAR CITA	 OIR - Toledo Consejería de Hacienda y AAPP RESERVAR CITA	 OIR - Albacete DP Hacienda y AAPP RESERVAR CITA
 OIR - Albacete DP Bienestar Social RESERVAR CITA	 OIR - Sigüenza RESERVAR CITA		



Webmaster: W3C-WAI

Protección de Datos

Otras instituciones del Sitio

Mapa de Sitio

Contacto web

Aviso legal

Accesibilidad



OIR - Talavera de la Reina

PLAZA DEL PAN, 10 - 45600 - TALAVERA DE LA REINA (TOLEDO)

DELEGACIÓN DE SERVICIOS TALAVERA DE LA REINA

LAS CITAS PARA INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO ESPECÍFICO POR MATERIAS SE CONCERTARÁN POR CORREO O TELEFÓNICAMENTE:

- CONSEJERÍA DE BIENESTAR SOCIAL – 925839127 – bienestarsocial.ta@icm.es
- CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES – 925839130 – educacion.ta@icm.es
- CONSEJERÍA DE HACIENDA – 925839411 – hacienda.ta@icm.es
- CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, EMPRESAS Y EMPLEO – 925839424 – economiaempresayempleo.ta@icm.es
- CONSEJERÍA DE FOMENTO – 925839420 – fomento.ta@icm.es
<https://vivienda.castillalamancha.es/cita-previa>

Datos de la reserva de cita

OIR - Talavera de la Reina

Día de la cita (*)

Hora de la cita (*)

Número de expediente (si lo conoce)

Motivo (*)

Observaciones

¿Desea que le llamemos previamente para resolver su consulta por teléfono, si fuera posible?

☒ **Tengo DNI/NIF/NIE (*)**

Nombre o Razón Social (*)

Apellido 1 (*)

Apellido 2

Correo electrónico (*)

Teléfono (*)

Por motivos de seguridad para evitar programas automáticos, requerimos que lea el siguiente texto:



[Pulse aquí si no consigue distinguir bien el texto](#)

Introduzca el texto que aparece en la imagen (*):

El día 3 de noviembre se realiza consulta sobre compulsa de documentos y horario de la oficina de la OIR de Talavera de la Reina mediante el teléfono 012.

La contestación es adecuada, se refieren a la página web y dan la dirección completa de la oficina.

3. CONCLUSIONES SOBRE LA CARTA DE SERVICIOS

EVALUACIÓN DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS

Adecuación de estructura y Contenido:

Se aprueba la carta mediante la Resolución de 22/12/2022, de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas, por la que se actualiza la Carta de Servicios de las Oficinas de Información y Registro de Toledo y la Resolución de prórroga de esta Carta de Servicios, publicada en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha con fecha 26 de diciembre de 2024

Se prestan los siguientes servicios:

- Información general sobre la junta de comunidades
- Información específica sobre la junta de comunidades
- Presentación de documentos
- Cita previa
- Presentación de quejas, iniciativas o sugerencias
- Consulta de cartas de servicio
- Acceso a la edición electrónica del DOCM
- Acceso a la edición electrónica del BOE
- Video interpretación para personas sordas

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 la Oficinas de Información y Registro de Toledo se ajusta a la estructura marcada, incluyendo información sobre:

1. Quienes somos
2. Objetivos y fines
3. Marco Legal t normativa
4. Derechos y deberes
5. Servicio que ofrecen
6. Compromisos de calidad
7. Indicadores del cumplimiento
8. Formas de participación. Iniciativas quejas y sugerencias
9. Garantías y medios de subsanación
10. Vigencia
11. Mecanismos de comunicación
12. Tasas y precios públicos
13. Información de contacto con la organización
14. Plano situación.

Medidas de subsanación: Si de su reclamación se evidencia el incumplimiento de alguno de los compromisos adquiridos en esta Carta, el responsable de la IGS contactará con usted en el plazo de 72 horas, por el medio que haya señalado como preferente (escrito, teléfono, e-mail, fax...) para solicitar sus disculpas y explicarle las causas del incumplimiento y las medidas adoptadas para subsanarlo.

Adecuación de los compromisos definidos (corresponden a los datos publicados de la carta aprobada en Resolución de 22/12/2022, de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas, por la que se actualiza la Carta de Servicios de las Oficinas de Información y Registro de Toledo y la Resolución de prórroga de esta Carta de Servicios, publicada en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha con fecha 26 de diciembre de 2024

Los compromisos adquiridos por la OIR de Toledo son 17 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:

Se revisa el informe de evaluación del año 2024 (de enero a diciembre 2024)

1. Atención personalizada

Indicador 1.1: Pregunta 1.1 de las encuestas: ¿El tiempo empleado ha sido adecuado?

Valor Objetivo: 4,7

Resultado 4,89 sobre 5. Se han realizado 73 encuestas en la oficina de Talavera.

2. El trato será cortes

Indicador 2.1 Quejas sobre el trato recibido

Valor Objetivo 1 Queja.

Resultado: 0 quejas en 2024.

Indicador 2.2: Pregunta 2 de las encuestas: El trato recibido

Valor Objetivo 4,7

Resultado: 4,94 sobre 5 Se han realizado 73 encuestas en la oficina de Talavera presenciales y en papel, pero también existen otras consultas que pueden cumplimentar las personas interesadas directamente en la aplicación de encuestas.

3. La excelencia en la gestión y prestación de servicios será una prioridad.

Indicador 3.1 Pregunta 5 de las encuestas ¿cómo valora el servicio?

Calor objetivo 4,7

Resultado: 4,92

4. Se ofrecemos en el momento y en el 100 % de los casos información actualizada, clara y adecuada.

Valor Objetivo 4,7

Resultado: 4,88

5. Los documentos presentados para su registro se remitirán a la unidad de destino final dentro del siguiente día hábil.

Valor de referencia 97 %

Indicador 5.1 % de registros presentados dentro del primer día hábil

Resultado: 100 %. Seguimiento mensual.

6. Se compulsan de forma inmediata los documentos presentados.

Indicador 6.1: % de documentos compulsados inmediatamente.

Valor de referencia: 95 % - Revisar el valor de referencia ya que no se ha dado el caso de una compulsión con retraso en los últimos periodos.

Resultado: 100 % todos los meses salvo el mes de junio con un 97 %. Seguimiento mensual.

6.2 Quejas por incumplimiento de compulsión

Indicador: quejas recibidas

Valor de referencia 1 queja

Resultado: 0 quejas.

7 Si ud lo solicita se le facilitara una fotocopia gratuita

Indicador: Quejas recibidas

Valor de referencia 2 quejas

Resultado 0. quejas

8: Si lo desea para todas las gestiones que realice en la OIR recibirá el apoyo del personal de la oficina

Indicador: Quejas recibidas

Valor de referencia 1 queja

Resultado: 0 quejas.

9. Podrá obtener de forma gratuita un ejemplar de los modelos de solicitud publicados en el DOCM.

Indicador: Quejas recibidas

Valor de referencia 1 queja

Resultado: 0 quejas.

10 Será atendido en el día y hora solicitado sin necesidad de esperar turno.

Indicador: Quejas recibidas

Valor de referencia 1 queja

Resultado: 0 quejas.

11 presentación de quejas, iniciativas o sugerencias sobre el funcionamiento de cualquier servicio de la administración de la junta de comunidades.

Resultado 100 %. No se han tramitado ninguna queja en el periodo de estudio.

12 Tendrá a su disposición las cartas de servicio.

Se evidencia tanto la disposición en la página web como en la propia oficina.

13 Se facilitará el acceso a la edición electrónica del DOCM en los terminales habilitados al efecto.

Indicador: Quejas recibidas

Valor de referencia 2 queja

Resultado: 0 quejas.

14 Aquellas personas físicas no obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos con la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, que no dispongan de medios electrónicos necesarios para la identificación o firma electrónica, podrán solicitar al personal de la OIR la asistencia en el uso de dichos medios para la realización de aquellos trámites y actuaciones en el procedimiento administrativo de que se trate, en el momento de su solicitud.

Indicador 14.1 : Registro de procedimientos iniciados respecto a los solicitados.

Valor de referencia: 100 %

No se han realizado trámites al respecto, aun así, debería indicarse en el informe periódico este hecho.

Indicador 14.2 Registro de quejas recibidas

Valor de referencia 1 queja

Resultado: 0 quejas.

15 Cuando la persona solicitante de un certificado de firma electrónica con la entidad prestadora de servicios de la Junta de Comunidades, acredite su identidad, mediante alguno de los documentos establecidos legalmente, le tramitaremos de forma inmediata el certificado de firma electrónica para personas físicas.

Indicador: quejas

Valor de referencia 0

Resultado 0

16 Previa identificación ante el personal de la OIR, se le registrará en el sistema CI@ve, como mecanismo de acceso a la administración electrónica.

Indicador: quejas

Valor de referencia 0

Resultado 0

17 La persona sorda que lo solicite, será atendida, utilizando el servicio de videointerpretación, recibiendo la ayuda de una persona intérprete de lengua de signos española.

Indicador: quejas

Valor de referencia 0

Resultado 0

Se dispone de contrato con empresa comunicados en lenguas de signos SL

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 la OIR, dicho servicio es prestado, seguido y tratado de manera adecuada.

ASPECTOS POSITIVOS RELEVANTES

El trato del personal de la oficina a las personas usuarias y su disponibilidad a resolver sus dudas.

ÁREAS DE MEJORA

Se debería mejorar la trazabilidad entre los compromisos definidos en la carta de servicios y los resultados publicados en el informe de compromisos anual publicado en la página web. Es recomendable que en este informe se incluya el número de compromiso, el indicador asociado, el valor de referencia y el resultado del mismo.

COMENTARIOS/INCIDENCIAS

Sin 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
Teresa Avila Bermejo	OIR Talavera	Responsable de información	X	X	X
María Luisa Zuñil Prieto	OIR Talavera	Coordinadora de servicios	X	X	X
Daniel Valle	ICDQ	Auditor Jefe	X	X	

4. CONTINUACIÓN DEL PROCESO INICIALES, SEGUIMIENTOS, RENOVACIONES

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

1. La organización recibirá copia de este informe, habiéndose aclarado en la reunión final los hallazgos detectados.
2. 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.
3. 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

4. **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.**
5. 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.
6. 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.
7. 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

AUDITORIA DE PRIMER SEGUIMIENTO DESPUÉS DE CERTIFICACIÓN INICIAL: Una vez certificada la organización, la auditoria 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 auditoria en este plazo conllevará automáticamente la suspensión temporal de la certificación.

OTRAS AUDITORIAS DE SEGUIMIENTO ANUALES: Para el resto de las auditorias 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.

AUDITORIAS 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 AUDITORIA 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

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.