

JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA LA MANCHA

Informe de Auditoría

Nº SUBEXPEDIENTE: 2006/0509/CDS/15	Nº INFORME: 10	TIPO DE AUDITORÍA: 1ª Seguimiento
NORMA DE APLICACIÓN: UNE 93200:2008	Auditoría: Individual ☐ Combinada ☐ Integrada ☐	
Requiere envío de PAC a AENOR INTERNACIONAL S.A.U.: SI ☐ NO ☒		

Fecha de realización de la Auditoría: **2018-11-28**

1 DATOS GENERALES

A. DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

Nombre de la Organización	JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA LA MANCHA
Dirección	AV PORTUGAL, S/N. 45005 - TOLEDO
Representante de la Organización (nombre y cargo)	Dña. Victoria MARTIN MENDEZ (Jefe de Servicio de Diario Oficial de CLM)

B .EQUIPO AUDITOR

Función	Nombre	Iniciales
Auditor Jefe	Dña. ROSA MARIA GOMEZ TOLON	RGT

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

Confirmación de la realización de la auditoría
Se ha realizado la Auditoría de seguimiento de Certificación al Sistema de Gestión conforme a lo establecido en la Norma UNE 93200 de Carta de Servicios y el Reglamento Particular A58 para la certificación de AENOR de Cartas de Servicios, al DIARIO OFICIAL DE CASTILLA LA MANCHA y su Carta de Servicios
Alcance de la auditoría y adecuación del alcance del certificado
Carta de Servicios del Diario Oficial de Castilla -La Mancha
¿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

La carta de servicios cumple con los requisitos de la Norma y con el resto de criterios de auditoría y se considera que se encuentra eficazmente implantado, evidenciándose como años anteriores el esfuerzo no solo para llevar a cabo la prestación de los servicios, sino que además sea un servicio enfocado a la mejora continua, y que además este año las escasas incidencias que se habían dado en años anteriores, incluso se han reducido. Así mismo cabe destacar el magnífico resultado de la inspección de cliente misterioso que se ha llevado a cabo, reforzando no solo los resultados obtenidos en los indicadores, sino a la verificación real de los propios compromisos revisados.

El periodo de análisis ha sido el 4º semestre de 2017 y los tres primeros trimestres de 2018, estimándose que la Carta está cumpliendo en su totalidad con lo que se exige en la Norma y el mencionado Reglamento, no detectándose no conformidades al respecto

Se ha procedido a la lectura y revisión del informe de cliente misterioso llevado a cabo durante el mes de noviembre, donde se analizaron todos y cada uno de los compromisos, cumpliendo con las expectativas, se realizaron varios comentarios, los cuales han sido aclarados y subsanados:

Comentario 1: Se detecta que el código postal de la dirección de contacto (Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas) es distinto entre el contenido de la Carta de Servicios y varios enlaces en la página web. En el primero aparece: 45071, y en la web es diferente entre sí, 45001 y 45071.

Si bien se verifica que estos correos no afectan a la carta de servicios ni a sus compromisos ni accesibilidad, no obstante se deja esta anotación por si se quiere comunicar a los afectados

Comentario 2: No se ha actualizado la legislación relativa a la ley de protección de datos. Si bien se determina que dado que se encuentra pendiente de aprobación de nueva legislación al respecto, se estima que se mantendrá la misma y se modificara cuando entre en vigor la nueva Ley.

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

No se han producido cambios significativos desde anterior auditoria

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 ☐

*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?

Otras consideraciones del equipo auditor

La auditoría de la carta de servicios se ha basado en los tres grandes ámbitos de la norma:

•Verificación del contenido de la carta: Se revisó la carta cuya publicación y aprobación se realizó mediante Resolución de 10/03/17 de la Consejería de Hacienda y Administraciones públicas, por la que se la Carta Sectorial de Servicios del Diario Oficial de Castilla-La Mancha 2017/3117 en anterior auditoria considerándose correcta.

•Identificación de la metodología utilizada para su desarrollo, Se verifico en anterior auditoria siendo correcta, y además se revisan las actas de reunión del grupo de trabajo para tratar diferentes cuestiones que afectan a la carta y que se han reflejado en los compromisos a los cuales afecta

•Aspectos relacionados con la comunicación de la carta y especialmente del cumplimiento de los compromisos de calidad y su comunicación a los usuarios. En este sentido se ha visitado la página web, do donde se encuentran publicados los resultados de los indicadores hasta el tercer trimestre del año en curso, así como la posibilidad de descargar la nueva carta, y la resolución de su aprobación, habiéndose podido acceder correctamente.

Se detalla a continuación un breve resumen de lo muestreado:

- Ultimo trimestre de 2017, no hay incumplimiento
- Primer trimestre de 2018, solo hay un incumplimiento en el 2.1.1, y 2.1.2 cuyo valor es de 99,96% y 99,81% respectivamente,

Para el compromiso 2.1.1 "Publicaciones gratuitas en el plazo máximo de 5 días hábiles desde su recepción en el DOCM, salvo que el publicador solicite un plazo superior."

Se han recibido un total de 2238 gratuitas de las cuales se ha tenido una incidencia correspondiente al NID 779/2018 de fecha de entrada 18/01/18 y su publicación correspondía el 25/01/18, cuando se publica el 29/01/18

En este caso se ha cometido el error de asignación de fecha de publicación por lo que se procede a la apertura de acción correctiva 01/2018 de fecha 19/06/18, por lo que se establece que serán las correctoras las que revisaran la fecha de publicación

En cuanto a la verificación de la eficacia se lleva a cabo en el informe trimestral de seguimientos de los indicadores del siguiente trimestre, en este caso se refleja que hay acción correctiva anterior, pero al no haber incumplimiento en ese trimestre se da por cerrada

2.2.2 "Las publicaciones sujetas a pago, se efectuarán en el plazo máximo de 5 días hábiles desde que el módulo de facturación compruebe el pago y realice la comunicación al módulo de publicaciones"

Se han recibido un total de 517 disposiciones y se ha incumplido 1 correspondiente al NID 3655/2018 con fecha de entrada 21/03/18 y fecha de pago el 22/03/18, fecha de publicación el 04/04/18 cuando debería haberse llevado a cabo el 03/04/18

Se revisa el informe de incidencia de fecha 19/06/18 nº 02/2018, habiéndose establecido la misma acción correctiva que en la anterior incidencia.

- Segundo trimestre de 2018, no hay incumplimientos
- Tercer trimestre de 2018, volviéndose a dar incidencia en el compromiso 2.1.1 al haberse dado

un 99,94% es decir de 1576 disposiciones gratuitas solo se han incumplido en 1,

Se revisa la incidencia NID 9762/2018 con fecha de entrada el 20/08/18 y fecha de publicación el 28/08/18 cuando debería haberse publicado el 27/08/18.

Se revisa el informe de incidencia que se vuelve a establecer la misma acción correctiva, que en el 1º trimestre pues en la verificación de la eficacia se valora que dado que se ha producido con un intervalo de 4 a 6 meses puede considerarse válida por no ser recurrente

En cuanto a la verificación de todos y cada uno de los compromisos y los métodos de seguimiento se lleva a cabo un muestreo que se presenta a continuación

○ **Compromiso 2.1 Edición y publicación en DOCM:**

- 2.1.1 Publicaciones gratuitas en el plazo máximo de 5 días desde su recepción en el DOCM salvo que el publicador solicite un plazo superior

- 2.1.2 Las publicaciones sujetas a pago se efectuaran en el plazo máximo de 5 días hábiles desde que le módulo de facturación compruebe su pago y realice la comunicación al módulo de publicaciones

Ambos indicadores se miden con el "%" de publicaciones en plazo con un valor de referencia de 100%

Se revisa 2º trimestre de 2018:

Se muestrea la publicación gratuita NID 6697/2018 con fecha de entrada el 01/06/18, y fecha solicitada para su publicación el 06/06/18, cuando le hubiese correspondido el 08/06. Se revisa que se ha justificada el motivo de la solicitud de la fecha fija. Se revisa que efectivamente es publicada el día 06/06

Se han dado un total de 839 disposiciones gratuitas

Se muestrea la publicación de pago NID 7875 con fecha de entrada el 29/06/18, fecha de publicación 11/07/18 y fecha de pago 03/07/18, cumple con el plazo dado que la comunicación del pago se efectúa al día siguiente de haber realizado el pago, pero la fecha registrada del pago es cuando realmente se efectúa

Entraron 34 publicaciones de pago

- 2.1.4 Las publicaciones de pago recibidas en formato papel, una vez procesadas y validadas en el módulo del aplicador se enviaran al módulo de facturación en el plazo máximo de 3 días hábiles a fin de que comunique a carta de pago al anunciante

Se revisa el 2º trimestre el mes de mayo:

Se muestrea el 24/05/18 NID 6485/18 con fecha de entrada el día 24 y se valida el día 25 y por tanto se valida el mismo día

Se muestrea el 11/05 con NID 5871/18 con fecha de registro el 11/05/18, con fecha de validación y envío a asuntos económicos el mismo día. En este caso no ha sido publicado por estar anulado por tener más de 3 meses sin efectuar el pago

Se muestrea el 4º trimestre de 2017 en concreto el mes de diciembre:

Día 5 de diciembre en el que se dieron 2: 14672/2017 y 14673/2014 con fecha de registro 05/12/17 se revisa que la validación y envío a asuntos económicos en el mismo día. Se evidencia que el 14672 se publica el 04/01/18, evidenciándose que también se cumple con el compromiso 2.1.2, correspondiente al 1º trimestre de 2018, se realiza el pago el 27/12/18, cumpliéndose con los 5 días hábiles

- **Compromiso 2.1.5 "Para los anunciantes que utilicen la aplicación informática del DOCM, en caso de que detecten un error que no altere el contenido de la disposición y sea subsanable a través de la opción "Añadir Complementario", se mantendrá el plazo de publicación, siempre que la subsanación se envíe al menos dos días hábiles anteriores a la fecha prevista de publicación".**

Se muestrea el 3º trimestre de 2018 el mes de agosto con el NID 9426/2018 y con fecha de entrada el 06/08/18 publicación el día 22/08/18, presenta el complementario el día 20/08/18, así mismo se revisa que en campo de observaciones se ha registrado que se trata de contactar el día 7 y al estar de vacaciones se envía correo electrónico, por tanto como se presenta el complementario el día 20, no se puede publicar el día 13 de agosto que es cuando le correspondería

Se muestrea el mes de febrero con fecha de entrada el 07/02/18 y NID 1747/2018 y fecha de publicación el 15/02/18 y se debería publicar el 14 de febrero, si bien se registra como complementario que se retrase la publicación del día 14 al día 15

- **Compromiso 2.3.2 "remisión de notificaciones infructuosas al TEU previamente publicadas en el DOCM",** se han puesto un compromiso interno que una vez publicado en el DOCM se notificara al BOE al día siguiente"

- **Compromiso 2.3.1 "remisión de notificaciones infructuosas al TEU",**
Se han puesto el compromiso interno de 4 días desde la fecha de entrada

Como no pueden medir estos compromisos 2.3.1 y 2.3.2, lo han relacionado con las reclamaciones, a fecha de auditoria ya se encuentran trabajando con la mejora de la herramienta informática y ya pueden obtener fechas si bien se encuentra pendiente de poder desarrollar la consulta que permita obtener los datos al igual que los compromisos 2.1.1 y 2.1.2 y poder obtener los datos que demuestren el plazo en el se ha enviado

En relación al compromiso 2.3.1 se muestrea el mes de abril de 2018 con aquellas notificaciones solo al BOE y que fueron un total de 301 y el NID 4367, se revisa que en observaciones se incluye el nº de identificación y la fecha prevista de publicación el 13/04/18, y fecha de entrada el 09/04/18

En relación al compromiso 2.3.2 se muestrea el día 3 de septiembre la notificación 9981 con fecha de entrada el 27/08/18 y se revisa el nº de registro TEU 348/2018 y fecha de publicación en el BOE el 06/9/18 y fecha de publicación en el DOCM el día 03/09/18, revisándose por tanto el compromiso 2.1.1 al ser publicación gratuita evidenciándose en el registro excell correspondiente al control de este compromiso

Se revisa que desde anterior auditoria no se han producido reclamaciones

- **Se revisa el compromiso 2.2 "publicación conjunta del extracto de convocatoria de subvenciones enviado por la Base de datos Nacional de subvenciones junto con el texto íntegro de la misma remitido por el órgano competente de la Administración de la Junta y sus organismos autónomos en el plazo máximo de 72 horas hábiles dese la recepción de ambos en el DOCM salvo que el anunciante solicite un plazo superior"**

Se revisa que se encuentra trabajando en la operativa de trabajo de forma que en una misma aplicación se puedan ir aunando toda la información que facilite la publicación, A este respecto se verifica el acta de reunión de equipo de trabajo, estas medidas se encuentra paralizada debido a una sentencia del tribunal constitucional por injerencias en sus competencias, encontrándose pendiente de decisión policita, a ese respecto se ha determinado que mientras esto se solventa y el compromiso permanezca en la carta de servicios desarrollara una webservice que permita cambiar la valoración del compromiso y una vez implementado se abordara la modificación del indicador que mide el compromiso.

Se revisa el correo electrónico relacionado con la BDNS y se muestrea el día 22/03/18, a las 10,37 h con nº de identificación BDNS 391066 y se evidencia NID 3744/2018, se indica fecha fija de publicación el 27/03/18, pues justifican que urge, en este caso si coincide con las 72 horas dado que al entrar un jueves antes de las 11 le correspondería publicar el miércoles siguiente. Se verifica que aparece en el DOCM de esa fecha y con las publicaciones fusionadas.

- **Compromiso 1.1 Acceso gratuito a través de la web al DOCM con validez jurídica desde 1/1/2009 y con carácter informativo desde 20/10/1980 hasta 31/12/2008.**

- Disponibilidad las 24 h del día los 365 días del año, de todos los Diarios publicados.
- Disponibilidad del DOCM a partir de las 00:01 horas del día a que corresponda la publicación.

Se indica que siempre se verifica y tan solo el día 14/08/18 hubo una incidencia respecto a la disponibilidad del DOCM de ese día, pero no se ha registrado como incidencia

- **Compromiso 1.2 Acceso vía web al contenido de la Base de Datos.**

- Se mantendrá actualizada respecto del último Diario, en el plazo máximo de 2 días hábiles después de su publicación.

Se dispone de un registro donde diariamente se anotan las trazabilidades, si bien no se dispone de un registro que evidencie que se cumple el plazo, no obstante se evidencia que se cumple el plazo dado que se realiza el mismo día

Compromiso 1.3 Acceso vía web al contenido del Código Legislativo.

- Disponibilidad del contenido las 24 h del día los 365 días del año.

Se verifica diariamente pero no se dispone de datos registrados

Compromiso 1.4 Acceso vía web al contenido de la Revista Jurídica. Sólo sumario desde abril de 2000 a abril de 2005 y texto completo desde diciembre de 2005.

- Disponibilidad del contenido las 24 h del día los 365 días del año.

Se verifica diariamente pero no se dispone de datos registrados

Compromiso 1.5 Asesoramiento sobre búsquedas de Base de Datos, Código Legislativo y Revista Jurídica (presencial, por teléfono o correo electrónico)

- En horario de atención al público.
- Fuera de horario: Primer día hábil siguiente de atención al público.

Compromiso 1.6 Consultas sobre sistemas de publicaciones de anuncios y disposiciones (presencial, por teléfono o correo electrónico).

- En horario de atención al público.
- Fuera de horario: Primer día hábil siguiente de atención al público

Compromiso 1.7 Consultas de interés general sobre el DOCM (presencial, por teléfono, correo electrónico y web).

- Disponibilidad en la web las 24 h del día los 365 días del año.
- En horario de atención al público

Compromiso 3.2 Ayuda sobre el funcionamiento de altas y bajas en el sistema de alertas (presencial, telefónica y correo electrónico).

- En horario de atención al público.
- Fuera de horario: Primer día hábil siguiente de atención al público.

Se revisan estos cuatro compromisos dado que se responden sin discriminación del tipo de consulta. Se muestrean las que viene por correo electrónico y se verifica su respuesta por ejemplo del mes de septiembre, el 23/11/18 y se responde el mismo día se muestrea de fecha 04/07/18 y se evidencia respuesta el mismo día

Compromiso 2.1.3 Las publicaciones de pago recibidas a través de la aplicación informática, se validarán en el plazo máximo de 2 días hábiles desde su recepción, con el objeto de que el publicador pueda efectuar el pago.

Se muestrean a través de la aplicación evidenciándose que solo hay pendientes las del día de auditoria

Compromiso 2.4 Edición y publicación en la web del Código Legislativo.- Actualización quincenal en la web

- Edición y publicación en el plazo máximo de 15 días hábiles, desde que la disposición se ha publicado en el DOCM.

Se lleva a cabo diariamente y cuando hay alguna circunstancia derivado del programa informático que no se actualiza se solicita vía correo electrónico al servicio informático para que se resuelva lo que se evidencia para el caso que se ha llevado a cabo el mismo día de la auditoria. A este respecto se ha solicitado la mejora a Informatica para que se pueda vincular directamente

Compromiso 3.1 Servicio de alertas personalizado y gratuito.

- Envío de la información solicitada a las personas suscritas a las alertas correspondientes al día de publicación de ese Diario.

Se realiza automáticamente si bien no se verifica que así se realiza

Puntos fuertes	
✦	Mejoras propuestas a los organismos pertinentes con el fin de poder desarrollar el trabajo de forma que se minimice los ya de por si escasísimas incidencias y que se puedan obtener datos del desarrollo de esos trabajos en coherencia con los compromisos adquiridos
Oportunidades de mejora	
➤	Se sugiere que se amplíe la revisión de la eficacia de los informes de incidencias a un plazo superior al trimestre que actualmente se lleva a cabo con el fin de tener conocimiento de los incumplimientos y poder adoptar acciones correctivas diferentes
➤	Registrar la nueva acción propuesta para minimizar las incidencias detectadas en el compromiso 2.1.1 y 2.1.2 que consiste en desarrollar un calendario que visualice los días no hábiles, frente a la valoración de la no eficacia de las 3 acciones correctivas aperturadas en 2018
➤	Dado que se repite la observación nº 2 se recomienda de cara a la revisión de la carta que se efectuara en 2019 la validez de estos compromisos
➤	Si bien se lleva a cabo la comunicación externamente del resultado del seguimiento de los compromisos publicando los resultados de los indicadores, se recomienda que se lleve a cabo la publicación de las medidas de subsanación establecidas para solventar los incumplimientos

Nº	Observaciones	Norma/s
1	No se ha actualizado la legislación relativa a la ley de protección de datos. Si bien se determina que dado que se encuentra pendiente de aprobación de nueva legislación al respecto, se estima que se mantendrá la misma y se modificara cuando entre en vigor la nueva Ley	
2	Se detecta que los indicadores que miden el compromiso 1.1 y "Acceso gratuito a través de la web y más concretamente Disponibilidad del DOCM a partir de las 00:01 y durante las 24 horas del día los 365 días del año, así como los compromisos 1.2, 1.3 y 1.4 que miden los accesos de bases de datos, código legislativo y revista jurídica, se verifica su cumplimiento revisando diariamente en momentos concretos del día registrándose estas verificaciones, así mismo esta sistemática puede incurrir en no detectar estas incidencias, si bien estas incidencias no dependerían del servicio, dado que es el servicio de informática el que vela por estos aspectos	
3	Respecto del compromiso 1.1 Se indica que solo se ha tenido una incidencia el día 14/08/18 respecto a la disponibilidad del DOCM de ese día, y que fue subsanada de inmediato, pero no se ha registrado como incidencia	
4	Si bien se ha llevado a cabo la evaluación de satisfacción de usuarios a través de las encuestas en 2017, los datos que arrojan se encuentran desvirtuados dado que se ha tomado la muestra de todos las encuestas aunque estas no se encuentren respondidas	

2 CUADRO DE NO CONFORMIDADES

Ref. N.C.	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	Apdo. Norma	Categoría N. C.
	NO SE HAN DETECTADO.....		

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

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

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): No se dieron

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:	NOVIEMBRE 2019
Fecha expiración del actual certificado: (no cumplimentar en Fase I / Fase II)	2020-12-23

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). **GOMEZ TOLON, ROSA MARIA**

En Toledo, a 28 de noviembre de 2018


El Representante de la Organización


El Equipo Auditor

ANEXO A CENTROS VISITADOS

DIRECCIONES CENTROS AUDITADOS (Detallar la dirección de los centros indicados en la Matriz de Actividades)
CENTROS FIJOS
CENTRO 1: DIARIO OFICIAL DIRECCIÓN: Avda Portugal, nº 11 ACTIVIDADES DEL ALCANCE:

4 ANEXO B RELACIÓN DE PARTICIPANTES (marcar con X el tipo de participación)

[illegible]

AENOR

ANEXO HOJA DE DATOS

DATOS GENERALES		Modificaciones identificadas en auditoría (planificación y/o realización)
Nombre de la Organización	JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA LA MANCHA	
Factoría/Planta/Delegación	Diario Oficial de Castilla -La Mancha	
Domicilio Social	PL DEL CONDE, 5, 45071 - TOLEDO	
C.I.F.	S1911001D	
NACE	<NACE>	
Grupo (si aplica)	JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA-LA MANCHA	
Correo electrónico	aliciaft@jccm.es	
Representante de la Dirección		
Nombre	Dña. Victoria MARTIN MENDEZ	
Cargo	Jefe de Servicio de Diario Oficial de CLM	
Teléfono	925266282	
Correo electrónico	mvmartin@jccm.es	
Dirección General		
Nombre	.	
Cargo	<CARGO_DIRECTOR>	

AENOR

ALCANCE DEL CERTIFICADO (añadir tantas filas como traducciones sean necesarias)		Modificaciones identificadas en auditoría (planificación y/o realización)
Norma de referencia	UNE 93200:2008 Carta de Servicios del Diario Oficial de Castilla -La Mancha	
Alcance Español		
Alcance Inglés	<ALCANCE_IN>	
Procesos subcontratados (mencionar procesos)		
Productos/Proyectos		

CENTROS DE ACTIVIDAD Y Nº PERSONAS					Modificaciones identificadas en auditoría (planificación y/o realización)				
	Pers Prop	Pers Subc	Colectivo (*)	Nº		Pers Prop	Pers Subc	Colectivo (*)	Nº
Total personas implicadas en el alcance del certificado:			N.A.		Total personas implicadas en el alcance del certificado:			ELIJA..	
Emplazamientos permanentes a incluir en el certificado (añadir tantas filas como sean necesarias) AV PORTUGAL, S/N. 45005 - TOLEDO	Pers Prop	Pers Subc	Colectivo (*)	Nº	Indicar posibles modificaciones en los centros (añadir tantas filas como sean necesarias)	Pers Prop	Pers Subc	Colectivo (*)	Nº
	13	0	ELIJA..					N.A.	
			ELIJA..					ELIJA..	

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	
	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.).
Sanitaria en hospitales y residencias	Celadores	No se incluye en este colectivo el personal de enfermería (enfermeros o auxiliares de enfermería)
Construcción / Actividades extractivas a cielo abierto	Peones	No se incluye en este colectivo al Personal especializado (oficiales de primera, encargados de obra, montadores de andamios, instaladores, etc)
Call-centers y Tele-marketing	Telefonistas	No se incluye en este colectivo al Personal que realiza actividades de tele-asistencia
Agraria	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:

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 ²) / n° Líneas/N° APPCC (ISO 22000)		
Consumo anual de energía (Mwh/año) / N° de fuentes de energía / N° usos significativos de energía (ISO 50001)		
N° Usuarios con privilegios de administración y gestión (ISO 27001)		
Áreas/departamentos implicados en el Business Impact Analysis (ISO 22301)		
Otros esquemas		

OTROS ASPECTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN		Modificaciones identificadas en auditoría (planificación y/o realización)
Sistema de Gestión integrado	SI ☐ NO ☐	
Grado de integración (en %)		