

JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA LA MANCHA

Informe de Auditoría

Nº SUBEXPEDIENTE: 2006/0509/CDS/14	Nº INFORME: 16	TIPO DE AUDITORÍA: 2º SEGUIMIENTO
NORMA DE APLICACIÓN: UNE 93200:2008	Auditoría: Individual ☐ Combinada ☐ Integrada ☐ Requiere envío de PAC a AENOR INTERNACIONAL S.A.U.: SI ☐ NO ☒	

Nº SUBEXPEDIENTE: 2006/0509/CDS/13	Nº INFORME: 14	TIPO DE AUDITORÍA: 2º SEGUIMIENTO
NORMA DE APLICACIÓN: UNE 93200:2008	Auditoría: Individual ☐ Combinada ☐ Integrada ☐ Requiere envío de PAC a AENOR INTERNACIONAL S.A.U.: SI ☐ NO ☒	

Nº SUBEXPEDIENTE: 2006/0509/CDS/12	Nº INFORME: 13	TIPO DE AUDITORÍA: 2º 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: **2019-12-11, 12, 16 y 17**

1 DATOS GENERALES

A. DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

Nombre de la Organización	JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA LA MANCHA
Dirección	OIR DE TOLEDO PL DE SANTIAGO LOS CABALLEROS, 5. 45071- TOLEDO
Representante de la Organización (nombre y cargo)	D ^a . Aurora RODRIGUEZ SAMPEDRO (Responsable OIR TOLEDO)
Dirección	OIR DE GUADALAJARA C/ JUAN BAUTISTA TOPETE 1-3. 19071 – GUADALAJARA
Representante de la Organización (nombre y cargo)	D. Juan AYLAGAS ALONSO (Responsable OIR GUADALAJARA)
Dirección	OIR DE CUENCA LAS TORRES, 18. 16002 – CUENCA
Representante de la Organización (nombre y cargo)	D ^a . Maria Isabel GARCIA GARCIA (Responsable de OIR Cuenca)

B .EQUIPO AUDITOR

Función	Nombre	Iniciales
Auditor Jefe	Dña. Isabel RODRIGUEZ PONT	IRP

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 auditoria de segundo seguimiento, conforme a lo establecido en la Norma UNE 93200:2008 de Carta de Servicios y el Reglamento Particular A58 para la certificación de AENOR de Cartas de Servicios, a la Carta de Servicios de las OIR's de Toledo, Guadalajara y Cuenca, aprobadas según: - Resolución de 28/11/2017, 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. [2017/14829] - Resolución de 28/11/2017, 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 Guadalajara. [2017/14828] - Resolución de 28/11/2017, 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 Cuenca. [2017/14827] Con fecha del último día de auditoría (17/12/2019) se publican las siguientes Resoluciones para prorrogar las Cartas de Servicios: - Resolución de 09/12/2019, de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas, por la que se prorroga la vigencia de la Carta de Servicios de la Oficina de Información y Registro de Toledo. [NID 2019/11219] - Resolución de 09/12/2019, de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas, por la que se prorroga la vigencia de la Carta de Servicios de la Oficina de Información y Registro de Guadalajara. [NID 2019/11218] - Resolución de 09/12/2019, de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas, por la que se prorroga la vigencia de la Carta de Servicios de la Oficina de Información y Registro de Cuenca. [2019/11215]
Alcance de la auditoría y adecuación del alcance del certificado
Oficina de Información y Registro Si bien la auditoría presencial se ha llevado a cabo para las cartas de servicio: • OIR Toledo • OIR Guadalajara • OIR Cuenca

Con este muestreo se daría conformidad a la totalidad de OIR que disponen de cartas de servicio certificadas:

- OIR Cuenca
- OIR Guadalajara
- OIR Toledo
- OIR Ciudad Real
- OIR Albacete

¿Es adecuado el alcance del certificado? SI ☒ NO ☐ Indicar si se han producido cambios o modificaciones, desde la anterior auditoría: No se han producido

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

Las Cartas de Servicios cumplen con los requisitos de la Norma y con el resto de criterios de auditoría y se considera que se encuentran eficazmente implantados, evidenciándose como años anteriores el esfuerzo no sólo para llevar a cabo la prestación de los servicios, sino que además sea un servicio enfocado a la mejora continua, en coherencia con los sistemas de gestión, y en particular a las cartas de servicios, por tanto y en base a lo comentado, se puede concluir que sería óptimo mantener el resto de certificados de las cartas de servicio que no se ha llevado a cabo la auditoría, por considerarse válido el muestreo, dado el grado de madurez adquirido por las mismas.

El periodo de análisis ha sido 4º trimestre de 2018 así como la publicación de los datos de los tres primeros trimestres de 2019; estimándose que las Cartas están cumpliendo en su totalidad con lo que se exige en la Norma y el mencionado Reglamento.

Este año no se han hecho visitas de cliente misterioso.

La auditoría de las Carta de Servicios se ha basado en los tres grandes ámbitos de la norma:

Identificación de la metodología utilizada para su desarrollo,

Reuniones del equipo de trabajo de fecha 19/11/2019 y de 24/05/2019, de seguimiento y revisión de las cartas de servicios de las OIR, y en la reunión de mayo se acuerda planificar una próxima reunión para comenzar a revisar las Cartas de Servicios, que a fecha de esta auditoría todavía no se ha realizado. En estas reuniones intervienen:

- Inspectora general de servicios

- Jefa de servicios de proyectos de innovación pública
- Coordinador de información y registro

Aspectos relacionados con la comunicación de las Cartas y especialmente del cumplimiento de los compromisos de calidad y su comunicación a los usuarios:

En este sentido se ha visitado la página web, donde se encuentran publicados los resultados de los indicadores hasta el mes de octubre de 2019, así como la posibilidad de descargar las Cartas, y las Resoluciones de su aprobación, pendiente de publicar las resoluciones de las prórrogas de dichas cartas.

Verificación del contenido de las Cartas:

En este caso y como ya se ha detallado se ha procedido a la revisión de las Cartas publicadas según:

- Resolución de 28/11/2017, 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. [2017/14829]

- Resolución de 28/11/2017, 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 Guadalajara. [2017/14828]

- Resolución de 28/11/2017, 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 Cuenca. [2017/14827]

Con fecha del último día de auditoría se publican las siguientes Resoluciones para prorrogar las Cartas de Servicios:

Resolución de 09/12/2019, de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas, por la que se prorroga la vigencia de la Carta de Servicios de la Oficina de Información y Registro de Toledo. [NID 2019/11219]

Resolución de 09/12/2019, de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas, por la que se prorroga la vigencia de la Carta de Servicios de la Oficina de Información y Registro de Guadalajara. [NID 2019/11218]

Resolución de 09/12/2019, de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas, por la que se prorroga la vigencia de la Carta de Servicios de la Oficina de Información y Registro de Cuenca. [2019/11215]

Seguimiento de las cartas de servicios; cumplimiento de compromisos

OIR TOLEDO:

Los **compromisos de servicios comunes** y el seguimiento del cumplimiento de los mismos son los siguientes:

Será atendido en menos de 5 minutos, desde que algún informador esté disponible. Se revisan las encuestas y se han respondido con un "100% de las encuestas, el valor objetivo establecido es del 90% (pregunta 1 de la encuesta),

4º trimestre de 2018: 100 %, 100%, 100 %
1º trimestre de 2019: 100 %, 100%, 100 %
2º trimestre de 2019: 100 %, 100%, 100 %
3º trimestre de 2019: 99,6 %, 100%, 99,6 %
Octubre de 2019: 99,6 %

La atención será personalizada y adecuada a cada persona. Se revisan las encuestas y se han respondido con un "SI" el 100% de las encuestas, el valor objetivo establecido es del 100% (pregunta 3 de la encuesta)

4º trimestre de 2018: 100 %, 100%, 100%
1º trimestre de 2019: 100 %, 100%, 100%
2º trimestre de 2019: 100 %, 100%, 100%
3º trimestre de 2019: 100 %, 100%, 100%

El trato será cortés. (este compromiso se mide con las encuestas y con el nº de quejas, que en el último trimestre de 2018 y el año 2019 no se han recibido) Se revisan las encuestas y se han respondido con un "SI" el 100% de las encuestas, el valor objetivo establecido es del 100% (pregunta 2 de la encuesta)

4º trimestre de 2018: 100 %, 100%, 100%
1º trimestre de 2019; 100 %, 100%, 100%
2º trimestre de 2019: 100 %, 100%, 100%
3º trimestre de 2019: 100 %, 100%, 100%
Octubre de 2019: 100 %

Registro de personas encuestadas que han encontrado la identificación del informador en su mesa. Se revisan las encuestas y se han respondido con un "SI" el 100% de las encuestas, el valor objetivo establecido es del 100% (pregunta 6 de la encuesta)

4º trimestre de 2018: 100 %, 100%, 100%
1º trimestre de 2019; 100 %, 100%, 99,4%

2º trimestre de 2019: 100 %, 100%, 100%

3º trimestre de 2019: 100 %, 100%, 100%

Octubre de 2019: 100 %

El valor del indicador *Registro de personas encuestadas que han encontrado la identificación del informador en su mesa* del mes de marzo de 2019 es de 99,4 % en el informe de seguimiento mensual, cuando en realidad es del 100%, en la web está bien publicado. Al igual que el indicador

La excelencia en la gestión y prestación de los servicios será una prioridad. Trabajaremos para conseguir un mínimo de 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción. En este caso de las 197 encuestas de lo que va de 2019 en todas las OIR's de Toledo. Los datos publicados son correctos. Media de satisfacción todos los meses por encima del valor objetivo.

Los **compromisos del resto de servicios** y el seguimiento del cumplimiento de los mismos son los siguientes:

Servicio de INFORMACIÓN GENERAL Y ESPECÍFICA SOBRE LA JUNTA DE COMUNIDADES: Le ofrecemos en el momento y en el 100 % de los casos, información actualizada, clara y adecuada. Si la información demandada, al ser muy específica, no estuviera disponible en la Oficina de Información y Registro, le pondremos en contacto con el órgano competente. Se revisan las encuestas y se han respondido con un "SI" el 100% de las encuestas, el valor objetivo establecido es del 100% (pregunta 4 de la encuesta)

4º trimestre/ de 2018: 100 %, 100%, 100%

1º trimestre de 2019; 100 %, 100%, 100%

2º trimestre de 2019: 100 %, 100%, 100%

3º trimestre de 2019: 100 %, 100%, 100%

Octubre de 2019: 100 %

En cuanto al servicio prestado de **PRESENTACION DE DOCUMENTOS**: "Los documentos presentados para su registro se remitirán a la unidad de destino dentro del siguiente día Hábil".

Se dispone de un registro en EXCELL donde se registran todos los documentos que se tramitan y si estos se hacen en plazo, el valor del indicador es del 100% todos los meses de seguimiento de noviembre de 2018 a octubre de 2019, por encima del valor objetivo del 97 %.

"Compulsamos de forma inmediata los documentos presentados, a los que se refiere el servicio 4.3" que se mide con los indicadores, Porcentaje de documentos compulsados inmediatamente respecto a los presentados, con valores del 100% en todos los meses salvo en febrero que es del 99%, y Registro de quejas presentadas por el incumplimiento de este compromiso, cuyos valores son de 0 quejas salvo en todos los meses, salvo octubre de 2019, que ha habido 2 quejas por lo cual se supera el valor objetivo de 1 queja/ OIR máximo, abriendo el informe de incidencia con fecha 19/11/2019, donde no se adoptan acciones correctivas salvo el seguimiento a la contestación a dichas quejas.

En cuanto a los compromisos:

" Se le facilitará una fotocopia gratuita de la solicitud presentada"

"Si lo desea, para todas las gestiones que realice en la OIR recibirá el apoyo del personal de

esta oficina".

"Podrá obtener de forma gratuita un ejemplar de los modelos de solicitud publicados en el DOCM de las convocatorias en plazo de la Administración Regional y que se puedan presentar en formato papel".

Se hace seguimiento de estos compromisos con el indicador de nº de quejas por incumplimiento de estos compromisos.

Los resultados son de 0 quejas todos los meses, salvo el mes de abril de 2019 que hay 1 queja por incumplimiento del compromiso de recibir apoyo del personal de la oficina, si bien dicha queja fue tramitada y contestada desde el servicio correspondiente al tema tratado en la consulta que hizo dicho usuario.

En cuanto al servicio prestado de PRESENTACION DE QUEJAS, INICIATIVAS O SUGERENCIAS: se establece el compromiso "% de quejas, iniciativas o sugerencias tramitadas como máximo al siguiente día hábil", los resultados en los meses analizados son del 100 % en todos.

En cuanto al servicio prestado de CONSULTA DE LAS CARTAS DE SERVICIOS APROBADAS:

"Tendrá a su disposición la consulta en la sede electrónica de la Junta (www.jccm.es) de las Cartas de Servicios aprobadas y podrá realizarla desde la terminal habilitada al efecto en la OIR". "Si desea una copia impresa puede obtenerla accediendo desde el mismo terminal a la base de datos del DOCM e imprimirse un ejemplar de la versión publicada en el DOCW".

Este indicador tiene asociadas quejas las cuales al no darse en casi la totalidad de las OIR se da por cumplido, no obstante no se dispone de información del servicio prestado ni forma de poder ver cómo se lleva a cabo.

En cuanto a los servicios prestados de ACCESO A LA EDICION ELECTRONICA DEL DIARIO OFICIAL DE CLM y al BOE y otros boletines oficiales:

Estos indicadores tienen igualmente asociadas quejas las cuales al no darse en casi la totalidad de las OIR se da por cumplido, no obstante no se dispone de información del servicio prestado ni forma de poder ver cómo se lleva a cabo.

En cuanto al servicio en MATERIA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRONICA:

En cuanto al compromiso "Aquellas personas físicas no obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas 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", se mide con los indicadores:

% de procedimientos iniciados inmediatamente respecto a los procedimientos iniciados, con resultado del 100%, todos los meses analizados.

Nº de usuarios insatisfechos por retraso o por no tramitación, a través del nº de quejas por retraso o no tramitación de procedimientos, con resultado de 0 quejas todos los meses analizados.

Nº de usuarios insatisfechos por no tramitar su certificado cumpliendo todos los requisitos, a través de quejas presentadas al respecto, con resultado de 0 quejas todos los meses analizados.

Nº de usuarios insatisfechos por no tramitar su registro, cumpliendo todos los requisitos, a través del nº de quejas presentadas al respecto, con resultado de 0 quejas todos los meses

analizados.

Se muestrean los procedimientos tramitados electrónicamente y de forma manual, todos gestionados a través del registro único. Desde la OIR de Toledo se gestionan los de la Oficina y los de la Delegación de Hacienda.

Además de los indicadores asociados a cada compromiso, de las encuestas sobre el servicio prestado por las OIR, rellenas por los usuarios, también se analiza en los informes de seguimiento mensuales, la valoración sobre el servicio prestado en las OIR, cuestión más valorada y la menos valorada, con los resultados obtenidos se concluye que los usuarios del dan más importancia a la calidad de la atención que al tiempo de espera o resolución de sus consultas o tramitaciones.

En cuanto a las sugerencias u observaciones que los usuarios pueden hacer en las encuestas, no se evidencia análisis de las mismas, si bien en las encuestas de la OIR de Toledo visitada no hay ninguna sugerencia ni observación negativa.

OIR GUADALAJARA:

Los compromisos de servicios comunes y el seguimiento del cumplimiento de los mismos son los siguientes:

Será atendido en menos de 5 minutos, desde que algún informador esté disponible. Se revisan las encuestas y se han respondido con un "100% de las encuestas, el valor objetivo establecido es del 90% (pregunta 1 de la encuesta),

4º trimestre de 2018: 100 %, 100%, 100 %

1º trimestre de 2019: 100 %, 100%, 100 %

2º trimestre de 2019: 100 %, 100%, 100 %

3º trimestre de 2019: 100 %, 100%, 100 %

Octubre de 2019: 100 %

La atención será personalizada y adecuada a cada persona. Se revisan las encuestas y se han respondido con un "SI" el 100% de las encuestas, el valor objetivo establecido es del 100% (pregunta 3 de la encuesta)

4º trimestre de 2018: 100 %, 100%, 100%

1º trimestre de 2019: 100 %, 100%, 100%

2º trimestre de 2019: 100 %, 100%, 100%

3º trimestre de 2019: 100 %, 100%, 100%

El trato será cortés. (este compromiso se mide con las encuestas y con el nº de quejas, que en el último trimestre de 2018 y el año 2019 no se han recibido) Se revisan las encuestas y se han respondido con un "SI" el 100% de las encuestas, el valor objetivo establecido es del 100% (pregunta 2 de la encuesta)

4º trimestre de 2018: 100 %, 100%, 100%

1º trimestre de 2019; 100 %, 100%, 100%

AENOR

2º trimestre de 2019: 100 %, 100%, 100%

3º trimestre de 2019: 100 %, 100%, 100%

Octubre de 2019: 100 %

Registro de personas encuestadas que han encontrado la identificación del informador en su mesa. Se revisan las encuestas y se han respondido con un "SI" el 100% de las encuestas, el valor objetivo establecido es del 100% (pregunta 6 de la encuesta)

4º trimestre de 2018: 100 %, 100%, 100%

1º trimestre de 2019; 100 %, 100%, 100%

2º trimestre de 2019: 100 %, 100%, 100%

3º trimestre de 2019: 100 %, 100%, 100%

Octubre de 2019: 100 %

La excelencia en la gestión y prestación de los servicios será una prioridad. Trabajaremos para conseguir un mínimo de 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción. En este caso de las 177 encuestas de lo que va de 2019 en todas las OIR's de Guadalajara. Los datos publicados son correctos. Media de satisfacción todos los meses por encima del valor objetivo; enero 5, febrero 5, marzo 4.96, abril 5, mayo 5, junio 5, julio 5, agosto 5, septiembre 4,44 y octubre 5.

Los **compromisos del resto de servicios** y el seguimiento del cumplimiento de los mismos son los siguientes:

Servicio de INFORMACIÓN GENERAL Y ESPECÍFICA SOBRE LA JUNTA DE COMUNIDADES: Le ofrecemos en el momento y en el 100 % de los casos, información actualizada, clara y adecuada. Si la información demandada, al ser muy específica, no estuviera disponible en la Oficina de Información y Registro, le pondremos en contacto con el órgano competente. Se revisan las encuestas y se han respondido con un "SI" el 100% de las encuestas, el valor objetivo establecido es del 100% (pregunta 4 de la encuesta)

4º trimestre/ de 2018: 100 %, 100%, 100%

1º trimestre de 2019; 100 %, 100%, 100%

2º trimestre de 2019: 100 %, 100%, 100%

3º trimestre de 2019: 100 %, 100%, 100%

Octubre de 2019: 100 %

En **cuanto al servicio prestado de PRESENTACION DE DOCUMENTOS:** "Los documentos presentados para su registro se remitirán a la unidad de destino dentro del siguiente día Hábil".

Se dispone de un registro en EXCELL donde se registran todos los documentos que se tramitan y si estos se hacen en plazo, el valor del indicador es del 100% todos los meses de seguimiento de noviembre de 2018 a octubre de 2019, por encima del valor objetivo del 97 %.

"Compulsamos de forma inmediata los documentos presentados, a los que se refiere el servicio 4.3" que se mide con los indicadores, Porcentaje de documentos compulsados inmediatamente respecto a los presentados, con valores del 100% en todos los meses y Registro de quejas presentadas por el incumplimiento de este compromiso, cuyos valores son de 0 quejas.

En cuanto a los compromisos:

" Se le facilitará una fotocopia gratuita de la solicitud presentada"

"Si lo desea, para todas las gestiones que realice en la OIR recibirá el apoyo del personal de esta oficina".

"Podrá obtener de forma gratuita un ejemplar de los modelos de solicitud publicados en el DOCM de las convocatorias en plazo de la Administración Regional y que se puedan presentar en formato papel".

Se hace seguimiento de estos compromisos con el indicador de nº de quejas por incumplimiento de estos compromisos.

Los resultados son de 0 quejas todos los meses para todos los compromisos e indicadores.

En cuanto al servicio prestado de PRESENTACION DE QUEJAS, INICIATIVAS O SUGERENCIAS: se establece el compromiso "% de quejas, iniciativas o sugerencias tramitadas como máximo al siguiente día hábil", los resultados en los meses analizados son del 100 % en todos, ya que no ha habido ninguna presentada.

En cuanto al servicio prestado de CONSULTA DE LAS CARTAS DE SERVICIOS APROBADAS:

"Tendrá a su disposición la consulta en la sede electrónica de la Junta (www.jccm.es) de las Cartas de Servicios aprobadas y podrá realizarla desde la terminal habilitada al efecto en la OIR". "Si desea una copia impresa puede obtenerla accediendo desde el mismo terminal a la base de datos del DOCM e imprimirse un ejemplar de la versión publicada en el DOCW".

Este indicador tiene asociadas quejas las cuales al no darse en casi la totalidad de las OIR se da por cumplido, no obstante no se dispone de información del servicio prestado ni forma de poder ver cómo se lleva a cabo.

En cuanto a los servicios prestados de ACCESO A LA EDICION ELECTRONICA DEL DIARIO OFICIAL DE CLM y al BOE y otros boletines oficiales:

Estos indicadores tienen igualmente asociadas quejas las cuales al no darse en casi la totalidad de las OIR se da por cumplido, no obstante no se dispone de información del servicio prestado ni forma de poder ver cómo se lleva a cabo.

En cuanto al servicio en MATERIA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRONICA:

En cuanto al compromiso "Aquellas personas físicas no obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas 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", se mide con los indicadores:

% de procedimientos iniciados inmediatamente respecto a los procedimientos iniciados, con resultado del 100%, todos los meses analizados.

Nº de usuarios insatisfechos por retraso o por no tramitación, a través del nº de quejas por retraso o no tramitación de procedimientos, con resultado de 0 quejas todos los meses analizados.

Nº de usuarios insatisfechos por no tramitar su certificado cumpliendo todos los requisitos, a través de quejas presentadas al respecto, con resultado de 0 quejas todos los meses analizados.

AENOR

Nº de usuarios insatisfechos por no tramitar su registro, cumpliendo todos los requisitos, a través del nº de quejas presentadas al respecto, con resultado de 0 quejas todos los meses analizados.

Se muestrean los procedimientos tramitados electrónicamente y de forma manual, todos gestionados a través del registro único. Desde la OIR de Guadalajara se gestionan los de la Oficina, los de la Delegación Provincial y los de la Delegación de Hacienda.

Además de los indicadores asociados a cada compromiso, de las encuestas sobre el servicio prestado por las OIR, rellenas por los usuarios, también se analiza en los informes de seguimiento mensuales, la valoración sobre el servicio prestado en las OIR, cuestión más valorada y la menos valorada, con los resultados obtenidos se concluye que los usuarios del dan más importancia a la calidad de la atención que al tiempo de espera o resolución de sus consultas o tramitaciones.

En cuanto a las sugerencias u observaciones que los usuarios pueden hacer en las encuestas, no se evidencia análisis de las mismas, si bien en las encuestas de la OIR de Toledo visitada no hay ninguna sugerencia ni observación negativa, y en la de Guadalajara tampoco.

OIR CUENCA:

Los compromisos de servicios comunes y el seguimiento del cumplimiento de los mismos son los siguientes:

Será atendido en menos de 5 minutos, desde que algún informador esté disponible. Se revisan las encuestas y se han respondido con un "100% de las encuestas, el valor objetivo establecido es del 90% (pregunta 1 de la encuesta),

4º trimestre de 2018: 100 %, 100%, 100 %

1º trimestre de 2019: 100 %, 100%, 100 %

2º trimestre de 2019: 100 %, 100%, 100 %

3º trimestre de 2019: 100 %, 100%, 100 %

Octubre de 2019: 100 %

La atención será personalizada y adecuada a cada persona. Se revisan las encuestas y se han respondido con un "SI" el 100% de las encuestas, el valor objetivo establecido es del 100% (pregunta 3 de la encuesta)

4º trimestre de 2018: 100 %, 100%, 100%

1º trimestre de 2019: 100 %, 100%, 100%

2º trimestre de 2019: 100 %, 100%, 100%

3º trimestre de 2019: 100 %, 100%, 100%

El trato será cortés. (este compromiso se mide con las encuestas y con el nº de quejas, que en el último trimestre de 2018 y el año 2019 no se han recibido) Se revisan las encuestas y se han respondido con un "SI" el 100% de las encuestas, el valor objetivo establecido es del

100% (pregunta 2 de la encuesta)

4º trimestre de 2018: 100 %, 100%, 100%

1º trimestre de 2019; 100 %, 100%, 100%

2º trimestre de 2019: 100 %, 100%, 100%

3º trimestre de 2019: 100 %, 100%, 100%

Octubre de 2019: 100 %

Registro de personas encuestadas que han encontrado la identificación del informador en su mesa. Se revisan las encuestas y se han respondido con un "SI" el 100% de las encuestas, el valor objetivo establecido es del 100% (pregunta 6 de la encuesta)

4º trimestre de 2018: 100 %, 100%, 100%

1º trimestre de 2019; 100 %, 100%, 100%

2º trimestre de 2019: 100 %, 100%, 100%

3º trimestre de 2019: 100 %, 100%, 100%

Octubre de 2019: 100 %

La excelencia en la gestión y prestación de los servicios será una prioridad. Trabajaremos para conseguir un mínimo de 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción. En este caso de las 101 encuestas de lo que va de 2019 en todas las OIR's de Cuenca. Los datos publicados son correctos. Media de satisfacción todos los meses por encima del valor objetivo; enero 4,89, febrero 5, marzo 5, abril 5, mayo 5, junio 5, julio 5, agosto 5, septiembre 5 y octubre 5.

Los compromisos del resto de servicios y el seguimiento del cumplimiento de los mismos son los siguientes:

Servicio de INFORMACIÓN GENERAL Y ESPECÍFICA SOBRE LA JUNTA DE COMUNIDADES: Le ofrecemos en el momento y en el 100 % de los casos, información actualizada, clara y adecuada. Si la información demandada, al ser muy específica, no estuviera disponible en la Oficina de Información y Registro, le pondremos en contacto con el órgano competente. Se revisan las encuestas y se han respondido con un "SI" el 100% de las encuestas, el valor objetivo establecido es del 100% (pregunta 4 de la encuesta)

4º trimestre/ de 2018: 100 %, 100%, 100%

1º trimestre de 2019; 100 %, 100%, 100%

2º trimestre de 2019: 100 %, 100%, 100%

3º trimestre de 2019: 100 %, 100%, 100%

Octubre de 2019: 100 %

En cuanto al servicio prestado de PRESENTACION DE DOCUMENTOS: "Los documentos presentados para su registro se remitirán a la unidad de destino dentro del siguiente día Hábil".

Se dispone de un registro en EXCELL donde se registran todos los documentos que se tramitan y si estos se hacen en plazo, el valor del indicador es del 100% todos los meses de seguimiento de noviembre de 2018 a octubre de 2019, por encima del valor objetivo del 97 %.

"Compulsamos de forma inmediata los documentos presentados, a los que se refiere el servicio 4.3" que se mide con los indicadores, Porcentaje de documentos compulsados

inmediatamente respecto a los presentados, con valores del 100% en todos los meses y Registro de quejas presentadas por el incumplimiento de este compromiso, cuyos valores son de 0 quejas.

En cuanto a los compromisos:

" Se le facilitará una fotocopia gratuita de la solicitud presentada"

"Si lo desea, para todas las gestiones que realice en la OIR recibirá el apoyo del personal de esta oficina".

"Podrá obtener de forma gratuita un ejemplar de los modelos de solicitud publicados en el DOCM de las convocatorias en plazo de la Administración Regional y que se puedan presentar en formato papel".

Se hace seguimiento de estos compromisos con el indicador de nº de quejas por incumplimiento de estos compromisos.

Los resultados son de 0 quejas todos los meses para todos los compromisos e indicadores.

En cuanto al servicio prestado de PRESENTACION DE QUEJAS, INICIATIVAS O SUGERENCIAS: se establece el compromiso "% de quejas, iniciativas o sugerencias tramitadas como máximo al siguiente día hábil", los resultados en los meses analizados son del 100 % en todos, ya que no ha habido ninguna presentada.

En cuanto al servicio prestado de CONSULTA DE LAS CARTAS DE SERVICIOS APROBADAS:

"Tendrá a su disposición la consulta en la sede electrónica de la Junta (www.jccm.es) de las Cartas de Servicios aprobadas y podrá realizarla desde la terminal habilitada al efecto en la OIR". "Si desea una copia impresa puede obtenerla accediendo desde el mismo terminal a la base de datos del DOCM e imprimirse un ejemplar de la versión publicada en el DOCW".

Este indicador tiene asociadas quejas las cuales al no darse en casi la totalidad de las OIR se da por cumplido, no obstante no se dispone de información del servicio prestado ni forma de poder ver cómo se lleva a cabo.

En cuanto a los servicios prestados de ACCESO A LA EDICION ELECTRONICA DEL DIARIO OFICIAL DE CLM y al BOE y otros boletines oficiales:

Estos indicadores tienen igualmente asociadas quejas las cuales al no darse en casi la totalidad de las OIR se da por cumplido, no obstante no se dispone de información del servicio prestado ni forma de poder ver cómo se lleva a cabo.

En cuanto al servicio en MATERIA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRONICA:

En cuanto al compromiso "Aquellas personas físicas no obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas 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", se mide con los indicadores:

% de procedimientos iniciados inmediatamente respecto a los procedimientos iniciados, con resultado del 100%, todos los meses analizados.

Nº de usuarios insatisfechos por retraso o por no tramitación, a través del nº de quejas por retraso o no tramitación de procedimientos, con resultado de 0 quejas todos los meses analizados.

Nº de usuarios insatisfechos por no tramitar su certificado cumpliendo todos los requisitos, a través de quejas presentadas al respecto, con resultado de 0 quejas todos los meses

analizados.

Nº de usuarios insatisfechos por no tramitar su registro, cumpliendo todos los requisitos, a través del nº de quejas presentadas al respecto, con resultado de 0 quejas todos los meses analizados.

Se muestrean Registros Clave de la OIR de Cuenca de varios meses de 2019, de los muestreados, en los relativos al mes de Noviembre, se evidencia registro de 3 pero hay contabilizados 4, se documenta observación al respecto.

Además de los indicadores asociados a cada compromiso, de las encuestas sobre el servicio prestado por las OIR, rellenas por los usuarios, también se analiza en los informes de seguimiento mensuales, la valoración sobre el servicio prestado en las OIR, cuestión más valorada y la menos valorada, con los resultados obtenidos se concluye que los usuarios del dan más importancia a la calidad de la atención que al tiempo de espera o resolución de sus consultas o tramitaciones.

En cuanto a las sugerencias u observaciones que los usuarios pueden hacer en las encuestas, no se evidencia análisis de las mismas, si bien en las encuestas de la OIR de Toledo visitada no hay ninguna sugerencia ni observación negativa, y en las de Guadalajara y Cuenca tampoco.

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

No hay cambios significativos desde la auditoría anterior

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) No procede

¿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? NINGUNA

Puntos fuertes

Las valoraciones obtenidas en las encuestas sobre el servicio prestado por las OIR 's en todas las oficinas auditadas.

Oportunidades de mejora

COMUN A TODAS LAS OIR:

1. Se recomienda incluir en los equipos de trabajo para el desarrollo de la carta de servicios a usuarios que puedan trasladar sus necesidades y expectativas, con el fin de que se pueda considerar un equipo multidisciplinar más completo.
2. Implementar un control de revisiones (histórico de modificaciones) en los documentos aplicables a la Carta de servicio (p.e. procedimiento de autoevaluación y seguimiento de los compromisos adquiridos) y en sus formatos aplicables (p.e. la encuesta de satisfacción).
3. Se recomienda que en los casos que las quejas de usuarios, referentes a la información recibida en alguna OIR, sean contestadas por otros servicios involucrados, se recopilen dichas respuestas desde los servicios centrales de las OIR 's, para su archivo.
4. En cuanto a las sugerencias u observaciones que los usuarios pueden hacer en las encuestas, se recomienda hacer mención a las mismas en los informes de seguimiento mensuales, si bien en las encuestas de la OIR de Toledo visitada no hay ninguna sugerencia ni observación negativa.
5. En el caso de tramitaciones electrónicas, sería recomendable valorar la posibilidad de tener acceso a encuestas de satisfacción del servicio para el usuario

OIR TOLEDO:

1. Incluir un mapa de situación en el folleto divulgativo de la carta de servicio de la OIR de Toledo.
2. Mejorar el proceso de recepción de sugerencias y encuestas de usuarios, mediante la colocación de un buzón, en las OIR 's que no lo disponen, se evidencia dicha observación en varias encuestas de usuarios de las OIR de Toledo.

AENOR

Nº	Observaciones	Norma/s
	COMUN	
1	La Carta de Servicios no indica, en la información de contacto con la organización prestadora del servicio, los medios de transporte	UNE 93200:2008
2	Se evidencia que se ha llevado a cabo una modificación en el procedimiento de autoevaluación y que determina la obligatoriedad de disponer semanalmente de 5 encuestas que valoren a todos los informadores, si bien esto no se cumple en la mayor parte de los casos, como por ejemplo en la OIR de Guadalajara.	UNE 93200:2008
3	Se detecta que en el folleto publicado de la OIR, no se puede trazar el compromiso "compulsamos de forma inmediata los documentos a los que se refiere el servicio 4.3", cuando el servicio que se menciona en el folleto 4.3 no existe, (tendría que ser trazado con el servicio 3, guion 4: "Compulsa de la copia de cualquier documento expedido por la Administración Regional o de aquellos que se presenten para su registro en la Oficina de Información y Registro, previo abono de la tasa correspondiente.") en la resolución se encuentra bien trazado	UNE 93200:2008
4	El soporte divulgativo de la carta de servicio puesto a disposición de los usuarios no incluye la periodicidad con la que se han de divulgar los resultados del cumplimiento con los compromisos.	UNE 93200:2008
	OIR TOLEDO	
1	El valor del indicador <i>Registro de personas encuestadas que han encontrado la identificación del informador en su mesa</i> del mes de marzo de 2019 es de 99,4 % en el informe de seguimiento mensual, cuando en realidad es del 100%, en la web está bien publicado. Al igual que el indicador <i>Compulsamos de forma inmediata los documentos presentados, a los que se refiere el servicio 4.3</i> en el mes de febrero de 2019, valor de 100 % en el informe cuando el real es de 99 %, se publica correctamente también.	UNE 93200:2008
2	En referencia a una consulta de fecha 27/07/2019, a la que se contesta desde la OIR con fecha 31/07/2019, pero posteriormente el usuario envía queja de fecha 01/08/2019, al no estar conforme con la respuesta a la consulta, no se le contesta desde la Inspección General de Servicios hasta el 24/10/2019, cuando el usuario reclama dicha contestación.	UNE 93200:2008
	OIR CUENCA	
1	En registros Clave, de los muestreados, en los relativos al mes de Noviembre, se evidencia registro de 3 pero hay contabilizados 4	UNE 93200:2008

Documentos adjuntos al informe de auditoría:

- ☐ Matriz de actividades de auditoría
- ☐ Hoja de Datos
- ☐ Otros:

2 CUADRO DE NO CONFORMIDADES

Ref. N.C.	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	Apdo. Norma	Categoría N. C.
	NO PROCEDE		

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 procede**

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:	
Fecha expiración del actual certificado: (no cumplimentar en Fase I / Fase II)	2020/06/29

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 17 de Diciembre de 2019

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: OIR TOLEDO DIRECCIÓN: PL DE SANTIAGO LOS CABALLEROS, 5. 45071- TOLEDO ACTIVIDADES DEL ALCANCE: Las incluidas en la carta de Servicios
CENTRO 2: OIR GUADALAJARA DIRECCIÓN: C/ JUAN BAUTISTA TOPETE 1-3. 19071 – GUADALAJARA ACTIVIDADES DEL ALCANCE: Las incluidas en la carta de Servicios
CENTRO 3: OIR CUENCA DIRECCIÓN: LAS TORRES, 18. 16002 – CUENCA ACTIVIDADES DEL ALCANCE: Las incluidas en la carta de Servicios

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
TOLEDO				
Dña. Aurora RODRIGUEZ SAMPEDRO	Responsable OIR TOLEDO	X	X	X
GUADALAJARA				
D. Juan AYLAGAS ALONSO	Responsable OIR GUADALAJARA	X	X	X
CUENCA				
Dña. Isabel GARCIA GARCIA	Responsable de OIR CUENCA	X	X	X
Dña. Isabel RODRIGUEZ PONT	AENOR INTERNACIONAL	X	X	X

ANEXO HOJA DE DATOS 2006/0509/CDS/14

DATOS GENERALES		Modificaciones identificadas en auditoría (planificación y/o realización)
Nombre de la Organización	JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA LA MANCHA	
Factoría/Planta/Delegación	OIR Toledo	
Domicilio Social	PL DEL CONDE, 5 45071 - TOLEDO España	
C.I.F.	S1911001D	
NACE		
Grupo (si aplica)	JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA LA MANCHA	
Correo electrónico	aliciaft@jccm.es	
Representante de la Dirección		
Nombre	RODRIGUEZ, Aurora	
Cargo		
Teléfono	925286361	
Correo electrónico	arodriguezs@jccm.es	
Dirección General		
Nombre	S/N	
Cargo		
Contacto de Facturación		
Nombre	DE SERVICIOS, INSPECCIÓN GENERAL	
Cargo	*	
Teléfono		
Correo electrónico	aliciaft@jccm.es	

AENOR

ANEXO HOJA DE DATOS 2006/0509/CDS/14

ALCANCE DEL CERTIFICADO (añadir tantas filas como traducciones sean necesarias)		Modificaciones identificadas en auditoría (planificación y/o realización)
Norma de referencia	UNE 93200 Cartas de Servicios	
Alcance Español	Oficina de Información y Registro de Servicios Centrales de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas en Toledo. Oficina de Información y Registro de la Delegación Provincial de la JCCM en Toledo y Oficina de Información y Registro de la Delegación de Servicios de la JCCM en Talavera de la Reina.	
Alcance Inglés		
Procesos subcontratados (mencionar procesos)		
Productos / Proyectos		

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
PL DE SANTIAGO DE LOS CABALLEROS, 5. 45071 - TOLEDO	3	0						ELIJA..	
AV PORTUGAL, S/N. 45005 - TOLEDO	4	0						ELIJA..	
PL DEL PAN, 10. 45600 - TALAVERA DE LA REINA (TOLEDO)	4	0						ELIJA..	
								ELIJA..	
								ELIJA..	

ANEXO HOJA DE DATOS 2006/0509/CDS/14

(*)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:		Periodo:		Personal estacional	Nº Personas:	Periodo:
Personal a tiempo parcial	Nº Personas:		Duración jornada:		Personal a tiempo parcial	Nº Personas:	Duración jornada:
Personal en turnos	Nº Personas:		Nº turnos:		Personal en turnos	Nº Personas:	Nº turnos:
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			

ANEXO HOJA DE DATOS 2006/0509/CDS/14

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)/ 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 ☐ NO ☐	
Grado de integración (en %)		

El representante de la empresa	El representante de AENOR INTERNACIONAL S.A.U.
Fecha: 2019-12-17	
Fdo:	Fdo:

AENOR

ANEXO HOJA DE DATOS 2006/0509/CDS/13

DATOS GENERALES		Modificaciones identificadas en auditoría (planificación y/o realización)
Nombre de la Organización	JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA LA MANCHA	
Factoría/Planta/Delegación	OIR Guadalajara	
Domicilio Social	PL DEL CONDE, 5 45071 - TOLEDO España	
C.I.F.	S1911001D	
NACE		
Grupo (si aplica)	JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA LA MANCHA	
Correo electrónico	aliciaft@jccm.es	
Representante de la Dirección		
Nombre	AYLAGAS ALONSO, Juan	
Cargo	Responsable OIR GUADALAJARA	
Teléfono	949888862	
Correo electrónico	jaylagas@jccm.es	
Dirección General		
Nombre	S/N	
Cargo		
Contacto de Facturación		
Nombre	DE SERVICIOS, INSPECCIÓN GENERAL	
Cargo	*	
Teléfono		
Correo electrónico	aliciaft@jccm.es	

AENOR

ANEXO HOJA DE DATOS 2006/0509/CDS/13

ALCANCE DEL CERTIFICADO (añadir tantas filas como traducciones sean necesarias)		Modificaciones identificadas en auditoría (planificación y/o realización)
Norma de referencia	UNE 93200 Cartas de Servicios	
Alcance Español	Oficina de Información y Registro de la Delegación Provincial de la JCCM en Guadalajara y Oficina de Información y Registro de la Delegación de Servicios de la JCCM en Molina de Aragón.	
Alcance Inglés		
Procesos subcontratados (mencionar procesos)		
Productos / Proyectos		

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
CL JUAN BAUTISTA TOPETE, 1-3. 19071 - GUADALAJARA	6	0						ELIJA..	
CL CARMEN, 1. 19300 - MOLINA DE ARAGÓN (GUADALAJARA)	2	0						ELIJA..	
								ELIJA..	
								ELIJA..	

AENOR

ANEXO HOJA DE DATOS 2006/0509/CDS/13

(*)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:		Periodo:		Personal estacional	Nº Personas:	Periodo:
Personal a tiempo parcial	Nº Personas:		Duración jornada:		Personal a tiempo parcial	Nº Personas:	Duración jornada:
Personal en turnos	Nº Personas:		Nº turnos:		Personal en turnos	Nº Personas:	Nº turnos:
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			

ANEXO HOJA DE DATOS 2006/0509/CDS/13

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)/ 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 ☐ NO ☐	
Grado de integración (en %)		

El representante de la empresa	El representante de AENOR INTERNACIONAL S.A.U.
Fecha: 2019-12-17	
Fdo:	Fdo:

AENOR

ANEXO HOJA DE DATOS 2006/0509/CDS/12

DATOS GENERALES		Modificaciones identificadas en auditoría (planificación y/o realización)
Nombre de la Organización	JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA LA MANCHA	
Factoría/Planta/Delegación	OIR Cuenca	
Domicilio Social	PL DEL CONDE, 5 45071 - TOLEDO España	
C.I.F.	S1911001D	
NACE		
Grupo (si aplica)	JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA LA MANCHA	
Correo electrónico	aliciaft@jccm.es	
Representante de la Dirección		
Nombre	Isabel GARCIA GARCIA	
Cargo	Responsable de OIR Cuenca	
Teléfono	969176398	
Correo electrónico	misabelg@jccm.es	
Dirección General		
Nombre	S/N	
Cargo		
Contacto de Facturación		
Nombre	DE SERVICIOS, INSPECCIÓN GENERAL	
Cargo	*	
Teléfono		
Correo electrónico	aliciaft@jccm.es	

ALCANCE DEL CERTIFICADO (añadir tantas filas como traducciones sean necesarias)		Modificaciones identificadas en auditoría (planificación y/o realización)
Norma de referencia	UNE 93200 Cartas de Servicios	
Alcance Español	Oficina de Información y Registro de la Delegación Provincial de la JCCM en Cuenca	
Alcance Inglés		
Procesos subcontratados (mencionar procesos)		
Productos / Proyectos		

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
CL LAS TORRES, 18. 16001 - CUENCA	4	0						ELIJA..	
								ELIJA..	
								ELIJA..	
								ELIJA..	

(*)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:	Periodo:		Personal estacional	Nº Personas:	Periodo:	
Personal a tiempo parcial	Nº Personas:	Duración jornada:		Personal a tiempo parcial	Nº Personas:	Duración jornada:	
Personal en turnos	Nº Personas:	Nº turnos:		Personal en turnos	Nº Personas:	Nº turnos:	
Distribución personal por área				Distribución personal por área			
Dirección:	Producción:	Comercial:	Admón:	Dirección:	Producción:	Comercial:	Admón:

ASPECTOS ESPECÍFICOS DEL ESQUEMA AUDITADO		Modificaciones identificadas en auditoría (planificación y/o realización)	
Indicar los apartados de la Norma en los que se realizan exclusiones			

Reglamentación aplicable al alcance del certificado		

OTRA INFORMACIÓN RELEVANTE PARA EL DIMENSIONAMIENTO DE LA AUDITORÍA				Modificaciones identificadas en auditoría (planificación y/o realización)		
Volumen de proyectos (ISO 166002)						
Superficie (m²)/ 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 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 %)		

El representante de la empresa	El representante de AENOR INTERNACIONAL S.A.U.
Fecha: 2019-12-17	
Fdo:	Fdo:

JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA LA MANCHA

Informe de Auditoría

Nº PROYECTO DE CERTIFICACIÓN: 2006/0509/CDS/11 NORMA DE APLICACIÓN: UNE 93200:2008	Nº INFORME: 14 TIPO DE AUDITORÍA: RENOVACION Auditoría: Individual ☐ Combinada ☐ Integrada ☐ Requiere envío de Acciones Correctivas: SI ☐ NO ☐
Nº PROYECTO DE CERTIFICACIÓN: 2006/0509/CDS/01 NORMA DE APLICACIÓN: UNE 93200:2008	Nº INFORME: 16 TIPO DE AUDITORÍA: RENOVACION Auditoría: Individual ☐ Combinada ☐ Integrada ☐ Requiere envío de Acciones Correctivas: SI ☐ NO ☐
Nº PROYECTO DE CERTIFICACIÓN: 2006/0509/CDS/14 NORMA DE APLICACIÓN: UNE 93200:2008	Nº INFORME: 17 TIPO DE AUDITORÍA: RENOVACION Auditoría: Individual ☐ Combinada ☐ Integrada ☐ Requiere envío de Acciones Correctivas: SI ☐ NO ☐

Fecha de realización de la Auditoría: **2020-11-23 y 24 y 2020-12-01**

1 DATOS GENERALES

A. DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

Nombre de la Organización	JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA LA MANCHA
Dirección	OIR DE CIUDAD REAL C/ PALOMA, 9. 13001- CIUDAD REAL
Representante de la Organización (nombre y cargo)	D ^a . Juana INIESTA MOLINA - PRADOS (Responsable Información OIR SERVICIOS PERIFERICOS SANIDAD Y ASUNTOS SOCIALES CIUDAD REAL)
Dirección	OIR DE ALBACETE C/ FERIA, 7 - 9. 02071 - ALBACETE
Representante de la Organización (nombre y cargo)	D. Juan GONZALEZ GONZALEZ (Responsable de Información)
Dirección	OIR DE TOLEDO AV PORTUGAL, S/N. 45005 - TOLEDO
Representante de la Organización (nombre y cargo)	D ^a . Aranzazu GIL PERALES (Responsable de OIR)

B .EQUIPO AUDITOR

Función	Nombre	Iniciales
Auditor Jefe	Dña. Isabel RODRIGUEZ PONT	IRP

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 auditoria de renovación, conforme a lo establecido en la Norma UNE 93200:2008 de Carta de Servicios y el Reglamento Particular A58 para la certificación de AENOR de Cartas de Servicios, a la Carta de Servicios de las OIR´s de Ciudad Real, Albacete y Toledo, aprobadas según: - Resolución de 28/11/2017, 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 Ciudad Real. [2017/14826] - Resolución de 28/11/2017, 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 Albacete. [2017/14825] - Resolución de 28/11/2017, 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. [2017/14829] Con fecha 17/12/2019 se publican las siguientes Resoluciones para prorrogar las Cartas de Servicios, hasta el 9/12/2020: - Resolución de 09/12/2019, de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas, por la que se prorroga la vigencia de la Carta de Servicios de la Oficina de Información y Registro de Ciudad Real. [2019/11213] - Resolución de 09/12/2019, de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas, por la que se prorroga la vigencia de la Carta de Servicios de la Oficina de Información y Registro de Albacete. [2019/11212] - Resolución de 09/12/2019, de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas, por la que se prorroga la vigencia de la Carta de Servicios de la Oficina de Información y Registro de Toledo. [NID 2019/11219]
Alcance de la auditoría y adecuación del alcance del certificado
Oficina de Información y Registro Si bien la auditoría presencial se ha llevado a cabo para las cartas de servicio: • OIR Ciudad Real

- OIR Albacete
- OIR Toledo

Con este muestreo se daría conformidad a la totalidad de OIR que disponen de cartas de servicio certificadas:

- OIR Cuenca
- OIR Guadalajara
- OIR Toledo
- OIR Ciudad Real
- OIR Albacete

¿Es adecuado el alcance del certificado? SI ☒ NO ☐ Indicar si se han producido cambios o modificaciones, desde la anterior auditoría: No se han producido

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

Las Cartas de Servicios cumplen con los requisitos de la Norma y con el resto de criterios de auditoría y se considera que se encuentran eficazmente implantados, evidenciándose como años anteriores el esfuerzo no sólo para llevar a cabo la prestación de los servicios, sino que además sea un servicio enfocado a la mejora continua, en coherencia con los sistemas de gestión, y en particular a las cartas de servicios, por tanto y en base a lo comentado, se puede concluir que sería óptimo mantener el resto de certificados de las cartas de servicio que no se ha llevado a cabo la auditoría, por considerarse válido el muestreo, dado el grado de madurez adquirido por las mismas.

El periodo de análisis ha sido 4º trimestre de 2019 así como la publicación de los datos de los tres primeros trimestres de 2020; estimándose que las Cartas están cumpliendo en su totalidad con lo que se exige en la Norma y el mencionado Reglamento.

Este año se ha realizado cliente misterioso, en las 3 OIR`s auditadas, la de Ciudad Real, la de Albacete y la de Toledo, con resultados en informe independiente, si bien como resumen mencionar, que todas las inspecciones han sido satisfactorias, tanto presenciales como por correo electrónico.

La auditoría de las Carta de Servicios se ha basado en los tres grandes ámbitos de la norma:

Identificación de la metodología utilizada para su desarrollo,

Reuniones del equipo de trabajo de fecha 15/06/2020, de seguimiento y análisis de resultados de 2019, y 3 reuniones más posteriores, para la revisar las Cartas de Servicios. En estas reuniones intervienen:

- Inspectora general de servicios
- Jefa de servicios de proyectos de innovación pública
- Coordinador de información y registro
- Inspector analista

Aspectos relacionados con la comunicación de las Cartas y especialmente del cumplimiento de los compromisos de calidad y su comunicación a los usuarios:

En este sentido se ha visitado la página web, donde se encuentran publicados los resultados de los indicadores hasta el mes de septiembre de 2020, así como la posibilidad de descargar las Cartas, y las Resoluciones de su aprobación y prórroga, pendiente de publicar las resoluciones de las nuevas cartas.

Verificación del contenido de las Cartas:

En este caso y como ya se ha detallado se ha procedido a la revisión de las Cartas publicadas según:

- Resolución de 28/11/2017, 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 Ciudad Real. [2017/14826]

- Resolución de 28/11/2017, 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 Albacete. [2017/14825]

- Resolución de 28/11/2017, 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. [2017/14829]

Con fecha 17/12/2020 se publican las siguientes Resoluciones para prorrogar las Cartas de Servicios hasta 09/12/2020:

- Resolución de 09/12/2019, de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas, por la que se prorroga la vigencia de la Carta de Servicios de la Oficina de Información y Registro de Ciudad Real. [2019/11213]

- Resolución de 09/12/2019, de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas, por la que se prorroga la vigencia de la Carta de Servicios de la Oficina de Información y

Registro de Albacete. [2019/11212]

- Resolución de 09/12/2019, de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas, por la que se prorroga la vigencia de la Carta de Servicios de la Oficina de Información y Registro de Toledo. [NID 2019/11219]

Seguimiento de las cartas de servicios; cumplimiento de compromisos

OIR CIUDAD REAL:

Los compromisos de servicios comunes y el seguimiento del cumplimiento de los mismos son los siguientes:

Será atendido en menos de 5 minutos, desde que algún informador esté disponible. Se revisan las encuestas y se han respondido con un "100% de las encuestas, el valor objetivo establecido es del 90% (pregunta 1 de la encuesta),

4º trimestre de 2019: 100 %, 100%, 100 %

1º trimestre de 2020: 100 %, 100%, 100 %

2º trimestre de 2020: 100 %, 100%, 100 %

3º trimestre de 2020: 100 %, 100%, 100 %

La atención será personalizada y adecuada a cada persona. Se revisan las encuestas y se han respondido con un "SI" el 100% de las encuestas, el valor objetivo establecido es del 100% (pregunta 3 de la encuesta)

4º trimestre de 2019: 100 %, 100%, 100%

1º trimestre de 2020: 100 %, 100%, 100%

2º trimestre de 2020: 100 %, 100%, 100%

3º trimestre de 2020: 100 %, 100%, 100%

El trato será cortés. (este compromiso se mide con las encuestas y con el nº de quejas, que en el último trimestre de 2019 no hubo y el año 2020 se han recibido 2 en el 3er trimestre de 2020) Se revisan las encuestas y se han respondido con un "SI" el 100% de las encuestas, el valor objetivo establecido es del 100% (pregunta 2 de la encuesta)

4º trimestre de 2019: 100 %, 100%, 100%

1º trimestre de 2020; 100 %, 100%, 100%

2º trimestre de 2020: 100 %, 100%, 100%

3º trimestre de 2020: 100 %, 100%, 100%

Registro de personas encuestadas que han encontrado la identificación del informador en su mesa. Se revisan las encuestas y se han respondido con un "SI" el 100% de las encuestas, el valor objetivo establecido es del 100% (pregunta 6 de la encuesta)

4º trimestre de 2019: 100 %, 100%, 100%

1º trimestre de 2020; 100 %, 100%, 100%

2º trimestre de 2020: 100 %, 100%, 100%

3º trimestre de 2020: 100 %, 100%, 100%

La excelencia en la gestión y prestación de los servicios será una prioridad. Trabajaremos para conseguir un mínimo de 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción. En este caso de las 162 encuestas de lo que va de 2020 en la OIR de Ciudad Real. Los datos publicados son correctos. Media de satisfacción todos los meses por encima del valor objetivo; enero 4,93, febrero 5, marzo 5, abril 5, mayo 5, junio 5, julio 5, agosto 5 y septiembre 5.

Los **compromisos del resto de servicios** y el seguimiento del cumplimiento de los mismos son los siguientes:

Servicio de INFORMACIÓN GENERAL Y ESPECÍFICA SOBRE LA JUNTA DE COMUNIDADES: Le ofrecemos en el momento y en el 100 % de los casos, información actualizada, clara y adecuada. Si la información demandada, al ser muy específica, no estuviera disponible en la Oficina de Información y Registro, le pondremos en contacto con el órgano competente. Se revisan las encuestas y se han respondido con un "SI" el 100% de las encuestas, el valor objetivo establecido es del 100% (pregunta 4 de la encuesta)

4º trimestre/ de 2019: 100 %, 100%, 100%

1º trimestre de 2020; 100 %, 100%, 100%

2º trimestre de 2020: 100 %, 100%, 100%

3º trimestre de 2020: 100 %, 100%, 100%

En **cuanto al servicio prestado de PRESENTACION DE DOCUMENTOS:** "Los documentos presentados para su registro se remitirán a la unidad de destino dentro del siguiente día Hábil".

"Compulsamos de forma inmediata los documentos presentados, a los que se refiere el servicio 4.3" que se mide con los indicadores, Porcentaje de documentos compulsados inmediatamente respecto a los presentados, con valores del 100% en todos los meses y Registro de quejas presentadas por el incumplimiento de este compromiso, cuyos valores son de 0 quejas.

En cuanto a los compromisos:

" Se le facilitará una fotocopia gratuita de la solicitud presentada"

"Si lo desea, para todas las gestiones que realice en la OIR recibirá el apoyo del personal de esta oficina".

"Podrá obtener de forma gratuita un ejemplar de los modelos de solicitud publicados en el DOCM de las convocatorias en plazo de la Administración Regional y que se puedan presentar en formato papel".

Se hace seguimiento de estos compromisos con el indicador de nº de quejas por incumplimiento de estos compromisos.

Los resultados son de 0 quejas todos los meses para todos los compromisos e indicadores.

En cuanto al servicio prestado de PRESENTACION DE QUEJAS, INICIATIVAS O SUGERENCIAS: se establece el compromiso "% de quejas, iniciativas o sugerencias tramitadas como máximo al siguiente día hábil", los resultados en los meses analizados son del 100 % en todos, ya que no ha habido ninguna presentada.

En cuanto al servicio prestado de CONSULTA DE LAS CARTAS DE SERVICIOS APROBADAS:

"Tendrá a su disposición la consulta en la sede electrónica de la Junta (www.jccm.es) de las Cartas de Servicios aprobadas y físicamente en la entrada en la OIR". "Si desea una copia impresa se le facilitaría en la propia OIR.

Este indicador tiene asociadas quejas las cuales al no darse en casi la totalidad de las OIR se da por cumplido, no obstante no se dispone de información del servicio prestado ni forma de poder ver cómo se lleva a cabo.

En cuanto a los servicios prestados de ACCESO A LA EDICION ELECTRONICA DEL DIARIO OFICIAL DE CLM y al BOE y otros boletines oficiales:

Estos indicadores tienen igualmente asociadas quejas las cuales al no darse en casi la totalidad de las OIR se da por cumplido, no obstante no se dispone de información del servicio prestado ni forma de poder ver cómo se lleva a cabo.

En cuanto al servicio en MATERIA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRONICA:

En cuanto al compromiso "Aquellas personas físicas no obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas 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", se mide con los indicadores:

% de procedimientos iniciados inmediatamente respecto a los procedimientos iniciados, con resultado del 100%, todos los meses analizados.

Nº de usuarios insatisfechos por retraso o por no tramitación, a través del nº de quejas por retraso o no tramitación de procedimientos, con resultado de 0 quejas todos los meses analizados.

Nº de usuarios insatisfechos por no tramitar su certificado cumpliendo todos los requisitos, a través de quejas presentadas al respecto, con resultado de 0 quejas todos los meses analizados.

Nº de usuarios insatisfechos por no tramitar su registro, cumpliendo todos los requisitos, a través del nº de quejas presentadas al respecto, con resultado de 0 quejas todos los meses analizados.

Se muestrean los procedimientos tramitados electrónicamente y de forma manual, todos gestionados a través del registro único.

Además de los indicadores asociados a cada compromiso, de las encuestas sobre el servicio prestado por las OIR, rellenas por los usuarios, también se analiza en los informes de seguimiento mensuales, la valoración sobre el servicio prestado en las OIR, cuestión más valorada y la menos valorada, con los resultados obtenidos se concluye que los usuarios han valorado más positivamente la información adecuada y el trato recibido, y la menos valorada el tiempo de espera.

En cuanto a las sugerencias u observaciones que los usuarios pueden hacer en las encuestas, no se evidencia análisis de las mismas, si bien en las encuestas de la OIR de Ciudad Real visitada no hay ninguna sugerencia ni observación negativa.

OIR ALBACETE:

Los compromisos de servicios comunes y el seguimiento del cumplimiento de los mismos son los siguientes:

Será atendido en menos de 5 minutos, desde que algún informador esté disponible. Se revisan las encuestas y se han respondido con un "100% de las encuestas, el valor objetivo establecido es del 90% (pregunta 1 de la encuesta),

4º trimestre de 2019: 100 %, 100%, 100 %

1º trimestre de 2020: 100 %, 100%, 100 %

2º trimestre de 2020: 100 %, 100%, 100 %

3º trimestre de 2020: 100 %, 100%, 100 %

La atención será personalizada y adecuada a cada persona. Se revisan las encuestas y se han respondido con un "SI" el 100% de las encuestas, el valor objetivo establecido es del 100% (pregunta 3 de la encuesta)

4º trimestre de 2019: 100 %, 100%, 100%

1º trimestre de 2020: 100 %, 100%, 100%

2º trimestre de 2020: 100 %, 100%, 100%

3º trimestre de 2020: 100 %, 100%, 100%

El trato será cortés. (este compromiso se mide con las encuestas y con el nº de quejas, que en el último trimestre de 2019 y el año 2020 no se han recibido) Se revisan las encuestas y se han respondido con un "SI" el 100% de las encuestas, el valor objetivo establecido es del 100% (pregunta 2 de la encuesta)

4º trimestre de 2019: 100 %, 100%, 100%

1º trimestre de 2020; 100 %, 100%, 100%

2º trimestre de 2020: 100 %, 100%, 100%

3º trimestre de 2019: 100 %, 100%, 100%

Octubre de 2019: 100 %

Registro de personas encuestadas que han encontrado la identificación del informador en su mesa. Se revisan las encuestas y se han respondido con un "SI" el 100% de las encuestas, el valor objetivo establecido es del 100% (pregunta 6 de la encuesta)

4º trimestre de 2019: 100 %, 100%, 100%

1º trimestre de 2020; 100 %, 100%, 100%

2º trimestre de 2020: 100 %, 100%, 100%

3º trimestre de 2020: 100 %, 100%, 100%

La excelencia en la gestión y prestación de los servicios será una prioridad. Trabajaremos para conseguir un mínimo de 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción. En este caso de las 34 encuestas de lo que va de 2020 en la OIR de Albacete auditada, desde junio no hay encuestas debido a que a los usuarios no se les atiende en las mesas de los informadores, sino en un mostrador previo en el pasillo de entrada. Los datos publicados son correctos. Media de satisfacción todos los meses por encima del valor objetivo; enero 5, febrero 5, junio 5, julio 5, y ya no hay más resultados, al no haber encuesta.

Los compromisos del resto de servicios y el seguimiento del cumplimiento de los mismos son los siguientes:

Servicio de INFORMACIÓN GENERAL Y ESPECÍFICA SOBRE LA JUNTA DE COMUNIDADES: Le ofrecemos en el momento y en el 100 % de los casos, información actualizada, clara y adecuada. Si la información demandada, al ser muy específica, no estuviera disponible en la Oficina de Información y Registro, le pondremos en contacto con el órgano competente. Se revisan las encuestas y se han respondido con un "SI" el 100% de las encuestas, el valor objetivo establecido es del 100% (pregunta 4 de la encuesta)

4º trimestre/ de 2019: 100 %, 100%, 100%

1º trimestre de 2020; 100 %, 100%, 100%

2º trimestre de 2020: 100 %, 100%, 100%

3º trimestre de 2020: 100 %, 100%, 100%

En cuanto al servicio prestado de PRESENTACION DE DOCUMENTOS: "Los documentos presentados para su registro se remitirán a la unidad de destino dentro del siguiente día Hábil".

Se dispone de un registro en EXCELL donde se registran todos los documentos que se tramitan y si estos se hacen en plazo, el valor del indicador es del 100% todos los meses de seguimiento de octubre de 2019 a septiembre de 2020, por encima del valor objetivo del 97 %.

"Compulsamos de forma inmediata los documentos presentados, a los que se refiere el servicio 4.3" que se mide con los indicadores, Porcentaje de documentos compulsados inmediatamente respecto a los presentados, con valores del 100% en todos los meses y Registro de quejas presentadas por el incumplimiento de este compromiso, cuyos valores son de 0 quejas.

En cuanto a los compromisos:

" Se le facilitará una fotocopia gratuita de la solicitud presentada"

"Si lo desea, para todas las gestiones que realice en la OIR recibirá el apoyo del personal de esta oficina".

"Podrá obtener de forma gratuita un ejemplar de los modelos de solicitud publicados en el DOCM de las convocatorias en plazo de la Administración Regional y que se puedan presentar en formato papel".

Se hace seguimiento de estos compromisos con el indicador de nº de quejas por incumplimiento de estos compromisos.

Los resultados son de 0 quejas todos los meses para todos los compromisos e indicadores.

En cuanto al servicio prestado de PRESENTACION DE QUEJAS, INICIATIVAS O SUGERENCIAS: se establece el compromiso "% de quejas, iniciativas o sugerencias tramitadas como máximo al siguiente día hábil", los resultados en los meses analizados son del 100 % en todos, ya que no ha habido ninguna presentada.

En cuanto al servicio prestado de CONSULTA DE LAS CARTAS DE SERVICIOS APROBADAS:

"Tendrá a su disposición la consulta en la sede electrónica de la Junta (www.jccm.es) de las Cartas de Servicios aprobadas y podrá realizarla desde la terminal habilitada al efecto en la OIR". "Si deseaba una copia impresa se podía obtener accediendo desde el mismo terminal a la base de datos del DOCM e imprimirse un ejemplar de la versión publicada en el DOCW". Como por la situación del COVID, dicho terminal no está disponible, si alguien desea una copia se le imprimirá.

Este indicador tiene asociadas quejas las cuales al no darse en casi la totalidad de las OIR se da por cumplido, no obstante no se dispone de información del servicio prestado ni forma de poder ver cómo se lleva a cabo.

En cuanto a los servicios prestados de ACCESO A LA EDICION ELECTRONICA DEL DIARIO OFICIAL DE CLM y al BOE y otros boletines oficiales:

Estos indicadores tienen igualmente asociadas quejas las cuales al no darse se da por cumplido, no obstante no se dispone de información del servicio prestado ni forma de poder ver cómo se lleva a cabo.

En cuanto al servicio en MATERIA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRONICA:

En cuanto al compromiso "Aquellas personas físicas no obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas 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", se mide con los indicadores:

% de procedimientos iniciados inmediatamente respecto a los procedimientos iniciados, con resultado del 100%, todos los meses analizados.

Nº de usuarios insatisfechos por retraso o por no tramitación, a través del nº de quejas por retraso o no tramitación de procedimientos, con resultado de 0 quejas todos los meses analizados.

Nº de usuarios insatisfechos por no tramitar su certificado cumpliendo todos los requisitos, a través de quejas presentadas al respecto, con resultado de 0 quejas todos los meses analizados.

Nº de usuarios insatisfechos por no tramitar su registro, cumpliendo todos los requisitos, a través del nº de quejas presentadas al respecto, con resultado de 0 quejas todos los meses analizados.

Se muestrean Registros Clave de la OIR de Albacete de varios meses de 2020, de los muestreados, en los relativos al mes de septiembre y de octubre de 2020, se evidencia registro de 29 y 18 respectivamente los mismos contabilizados en los datos enviados a Toledo.

Además de los indicadores asociados a cada compromiso, de las encuestas sobre el servicio prestado por las OIR, rellenas por los usuarios, también se analiza en los informes de seguimiento mensuales, la valoración sobre el servicio prestado en las OIR, cuestión más valorada y la menos valorada, con los resultados obtenidos se concluye que los usuarios del dan más importancia a la calidad de la atención que al tiempo de espera o resolución de sus

consultas o tramitaciones.

En cuanto a las sugerencias u observaciones que los usuarios pueden hacer en las encuestas, no se evidencia análisis de las mismas, si bien en las encuestas de la OIR de visitadas no hay ninguna sugerencia ni observación negativa.

OIR TOLEDO:

Los **compromisos de servicios comunes** y el seguimiento del cumplimiento de los mismos son los siguientes:

Será atendido en menos de 5 minutos, desde que algún informador esté disponible. Se revisan las encuestas y se han respondido con un "100% de las encuestas, el valor objetivo establecido es del 90% (pregunta 1 de la encuesta),

4º trimestre de 2019: 100 %, 100%, 100 %

1º trimestre de 2020: 100 %, 100%, 100 %

2º trimestre de 2020: 100 %, 100%, 100 %

3º trimestre de 2020: 100 %, 100%, 100 %

Octubre de 2020: 100%

La atención será personalizada y adecuada a cada persona. Se revisan las encuestas y se han respondido con un "SI" el 100% de las encuestas, el valor objetivo establecido es del 100% (pregunta 3 de la encuesta)

4º trimestre de 2019: 100 %, 100%, 100 %

1º trimestre de 2020: 100 %, 100%, 100 %

2º trimestre de 2020: 100 %, 100%, 100 %

3º trimestre de 2020: 100 %, 100%, 100 %

Octubre de 2020: 100%

El trato será cortés. (este compromiso se mide con las encuestas y con el nº de quejas, que en el último trimestre de 2019 y el año 2020 se han recibido 2) Se revisan las encuestas y se han respondido con un "SI" el 100% de las encuestas, el valor objetivo establecido es del 100% (pregunta 2 de la encuesta)

4º trimestre de 2019: 100 %, 100%, 100 %

1º trimestre de 2020: 100 %, 100%, 100 %

2º trimestre de 2020: 100 %, 100%, 100 %

3º trimestre de 2020: 100 %, 100%, 100 %

Octubre de 2020: 100%

Registro de personas encuestadas que han encontrado la identificación del informador en su mesa. Se revisan las encuestas y se han respondido con un "SI" el 100% de las encuestas, el valor objetivo establecido es del 100% (pregunta 6 de la encuesta)

4º trimestre de 2019: 100 %, 100%, 100 %

1º trimestre de 2020: 100 %, 100%, 100 %

2º trimestre de 2020: 100 %, 97%, 100 %

3º trimestre de 2020: 100 %, 100%, 100 %

Octubre de 2020: 100%

La excelencia en la gestión y prestación de los servicios será una prioridad. Trabajaremos para conseguir un mínimo de 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción. En este caso de las encuestas de lo que va de 2020 en todas las OIR's de Toledo, con un valor de 4,95 de media. Los datos publicados son correctos. Media de satisfacción todos los meses por encima del valor objetivo.

Los **compromisos del resto de servicios** y el seguimiento del cumplimiento de los mismos son los siguientes:

Servicio de INFORMACIÓN GENERAL Y ESPECÍFICA SOBRE LA JUNTA DE COMUNIDADES: Le ofrecemos en el momento y en el 100 % de los casos, información actualizada, clara y adecuada. Si la información demandada, al ser muy específica, no estuviera disponible en la Oficina de Información y Registro, le pondremos en contacto con el órgano competente. Se revisan las encuestas y se han respondido con un "SI" el 100% de las encuestas, el valor objetivo establecido es del 100% (pregunta 4 de la encuesta)

4º trimestre de 2019: 100 %, 100%, 100 %

1º trimestre de 2020: 100 %, 100%, 100 %

2º trimestre de 2020: 100 %, 100%, 100 %

3º trimestre de 2020: 100 %, 100%, 100 %

Octubre de 2020: 100%

En cuanto al servicio prestado de PRESENTACION DE DOCUMENTOS: "Los documentos presentados para su registro se remitirán a la unidad de destino dentro del siguiente día Hábil".

Se dispone de un registro en EXCELL donde se registran todos los documentos que se tramitan y si estos se hacen en plazo, el valor del indicador es del 100% todos los meses de seguimiento de noviembre de 2018 a octubre de 2019, por encima del valor objetivo del 97 %.

"Compulsamos de forma inmediata los documentos presentados, a los que se refiere el servicio 4.3" que se mide con los indicadores, Porcentaje de documentos compulsados inmediatamente respecto a los presentados, con valores del 100% en todos los meses, y Registro de quejas presentadas por el incumplimiento de este compromiso, cuyos valores son de 0 quejas salvo en todos los meses.

En cuanto a los compromisos:

" Se le facilitará una fotocopia gratuita de la solicitud presentada"

"Si lo desea, para todas las gestiones que realice en la OIR recibirá el apoyo del personal de esta oficina".

"Podrá obtener de forma gratuita un ejemplar de los modelos de solicitud publicados en el DOCM de las convocatorias en plazo de la Administración Regional y que se puedan presentar en formato papel".

Se hace seguimiento de estos compromisos con el indicador de nº de quejas por incumplimiento de estos compromisos.

Los resultados son de 0 quejas todos los meses, salvo el mes de junio que hay 1 queja por incumplimiento del compromiso de recibir apoyo del personal de la oficina y otra de agosto de trato del personal, si bien dichas quejas fueron tramitadas y contestadas desde servicios generales, correctamente.

En cuanto al servicio prestado de PRESENTACION DE QUEJAS, INICIATIVAS O SUGERENCIAS: se establece el compromiso "% de quejas, iniciativas o sugerencias tramitadas como máximo al siguiente día hábil", los resultados en los meses analizados son del 100 % en todos.

En cuanto al servicio prestado de CONSULTA DE LAS CARTAS DE SERVICIOS APROBADAS:

"Tendrá a su disposición la consulta en la sede electrónica de la Junta (www.jccm.es) de las Cartas de Servicios aprobadas y podrá realizarla desde la terminal habilitada al efecto en la OIR". "Si deseaba una copia impresa se podía obtener accediendo desde el mismo terminal a la base de datos del DOCM e imprimirse un ejemplar de la versión publicada en el DOCW". Como por la situación del COVID, dicho terminal no está disponible, si alguien desea una copia se le imprimirá.

Este indicador tiene asociadas quejas las cuales al no darse en casi la totalidad de las OIR se da por cumplido, no obstante no se dispone de información del servicio prestado ni forma de poder ver cómo se lleva a cabo.

En cuanto a los servicios prestados de ACCESO A LA EDICION ELECTRONICA DEL DIARIO OFICIAL DE CLM y al BOE y otros boletines oficiales:

Estos indicadores tienen igualmente asociadas quejas las cuales al no darse en casi la totalidad de las OIR se da por cumplido, no obstante no se dispone de información del servicio prestado ni forma de poder ver cómo se lleva a cabo.

En cuanto al servicio en MATERIA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRONICA:

En cuanto al compromiso "Aquellas personas físicas no obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas 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", se mide con los indicadores:

% de procedimientos iniciados inmediatamente respecto a los procedimientos iniciados, con resultado del 100%, todos los meses analizados.

Nº de usuarios insatisfechos por retraso o por no tramitación, a través del nº de quejas por retraso o no tramitación de procedimientos, con resultado de 0 quejas todos los meses analizados.

Nº de usuarios insatisfechos por no tramitar su certificado cumpliendo todos los requisitos, a través de quejas presentadas al respecto, con resultado de 0 quejas todos los meses analizados.

Nº de usuarios insatisfechos por no tramitar su registro, cumpliendo todos los requisitos, a través del nº de quejas presentadas al respecto, con resultado de 0 quejas todos los meses analizados.

Se muestrean los procedimientos tramitados electrónicamente y de forma manual, todos gestionados a través del registro único. Desde la OIR de Toledo se gestionan los de la Oficina y los de la Delegación de Hacienda.

Además de los indicadores asociados a cada compromiso, de las encuestas sobre el servicio prestado por las OIR, rellenas por los usuarios, también se analiza en los informes de seguimiento mensuales, la valoración sobre el servicio prestado en las OIR, cuestión más valorada y la menos valorada, con los resultados obtenidos se concluye que los usuarios del dan más importancia a la calidad de la atención que al tiempo de espera o resolución de sus consultas o tramitaciones.

En cuanto a las sugerencias u observaciones que los usuarios pueden hacer en las encuestas, no se evidencia análisis de las mismas, si bien en las encuestas de la OIR de Toledo visitada no hay ninguna sugerencia ni observación negativa.

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

Cambios significativos desde la auditoría anterior ninguno, salvo motivadas por la crisis sanitaria del COVID; en cuanto a accesibilidad a la OIR, aforos, terminales informáticos no disponibles,...

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) No procede

¿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? NINGUNA

Puntos fuertes

Las valoraciones obtenidas en las encuestas sobre el servicio prestado por las OIR´s en todas las oficinas auditadas.

Nuevo compromiso previsto para la nueva Carta de Servicios, sobre facilitar un intérprete, por video llamada, a los usuarios sordos.

Nueva encuesta electrónica para medir la satisfacción de los usuarios, prevista para la próxima Carta de Servicios.

Oportunidades de mejora

COMUN A TODAS LAS OIR:

1. Se recomienda incluir en los equipos de trabajo para el desarrollo de la carta de servicios a usuarios que puedan trasladar sus necesidades y expectativas, con el fin de que se pueda considerar un equipo multidisciplinar más completo, si es posible.
2. En cuanto a las sugerencias u observaciones que los usuarios pueden hacer en las encuestas, se recomienda hacer mención a las mismas en los informes de seguimientos, si bien en las encuestas de la OIR de Ciudad Real, Albacete y Toledo, visitadas no hay ninguna sugerencia ni observación negativa.
3. Valorar colocar un enlace directo a las encuestas de satisfacción de usuarios en los emails de respuesta a las consultas.

Nº	Observaciones	Norma/s
	COMUN	
1	Se evidencia que de procedimiento de autoevaluación y que determina la obligatoriedad de disponer semanalmente de 5 encuestas que valoren a todos los informadores, si bien esto no se cumple en la mayor parte de los casos, como por ejemplo en la OIR de Ciudad Real o la de Albacete.	UNE 93200:2008
2	El soporte divulgativo de la carta de servicio puesto a disposición de los usuarios no incluye la periodicidad con la que se han de divulgar los resultados del cumplimiento con los compromisos.	UNE 93200:2008
	OIR ALBACETE	
1	En la OIR de Albacete de la Calle de Feria, no hay encuestas de satisfacción de usuarios desde el mes de junio de 2020, debido a que a los usuarios no se les atiende en las mesas de los informadores, si no es un mostrador habilitado en el pasillo de la OIR	UNE 93200:2008
2	Si bien no hay encuestas de satisfacción de usuarios en los meses de agosto y septiembre en las OIR's de Albacete, en los informes de seguimiento de los indicadores para los compromisos asociados a dichas encuestas se han publicado resultados del 100 % de cumplimiento.	UNE 93200:2008

Documentos adjuntos al informe de auditoría:

- ☐ Matriz de actividades de auditoría
☐ Hoja de Datos
☐ Otros:

2 CUADRO DE NO CONFORMIDADES

Ref. N.C.	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	Apdo. Norma	Categoría N. C.
	NO PROCEDE		

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:

RENOVACION

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 procede**

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:	
Fecha expiración del actual certificado: (no cumplimentar en Fase I / Fase II)	2020/06/29

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 01 de diciembre de 2020

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: OIR CIUDAD REAL DIRECCIÓN: C/ PALOMA, 9. 13001- CIUDAD REAL ACTIVIDADES DEL ALCANCE: Las incluidas en la carta de Servicios
CENTRO 2: OIR ALBACETE DIRECCIÓN: C/ FERIA, 7 - 9. 02071 - ALBACETE ACTIVIDADES DEL ALCANCE: Las incluidas en la carta de Servicios
CENTRO 3: OIR TOLEDO DIRECCIÓN: AV PORTUGAL, S/N. 45005 - TOLEDO ACTIVIDADES DEL ALCANCE: Las incluidas en la carta de Servicios

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

Nombre y apellidos	Departamento o cargo	Reunión inicial	Desarrollo Auditoría	Reunión final
CIUDAD REAL				
Dña. Juana INIESTA MOLINA - PRADOS	Responsable Información	X	X	X
Dña. Mª Lina ROMERO GARRIDO	Informadora	X	X	X
ALBACETE				
D. Juan GONZALEZ GONZALEZ	Responsable de Información	X	X	X
TOLEDO				
Dña. Aranzazu GIL	Responsable OIR Toledo	X	X	X
D. Jose Luis BARGUEÑO				
Dña. Isabel RODRIGUEZ PONT	AENOR INTERNACIONAL	X	X	X

ANEXO HOJA DE DATOS 2006/0509/CDS/01

DATOS GENERALES		Modificaciones identificadas en auditoría (planificación y/o realización)
Nombre de la Organización	JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA -LA MANCHA	
Factoría/Planta/Delegación	OIR Ciudad Real	
Domicilio Social	SECRETARIA GENERAL SANIDAD - JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA LA MANCHA AVENIDA DE FRANCIA, 4 45071 - TOLEDO España	
C.I.F.	S1911001D	
NACE		
Grupo (si aplica)	JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA LA MANCHA	
Correo electrónico	aliciaft@jccm.es	
Representante de la Dirección		
Nombre	INIESTA MOLINA - PRADOS, Juana	
Cargo	Responsable Información OIR SERVICIOS PERIFERICOS SANIDAD Y ASUNTOS SOCIALES CIUDAD REAL	
Teléfono	926271768	
Correo electrónico	jiniesta@jccm.es	
Dirección General		
Nombre	S/A, S/N	
Cargo		
Contacto de Facturación		
Nombre	DE SERVICIOS, INSPECCIÓN GENERAL	
Cargo	Otro	
Teléfono		
Correo electrónico	aliciaft@jccm.es	

ANEXO HOJA DE DATOS 2006/0509/CDS/01

ALCANCE DEL CERTIFICADO (añadir tantas filas como traducciones sean necesarias)		Modificaciones identificadas en auditoría (planificación y/o realización)
Norma de referencia	UNE 93200 Cartas de Servicios	
Alcance Español	Oficina de Información y Registro de Ciudad Real	
Alcance Inglés		
Procesos subcontratados (mencionar procesos)		
Productos / Proyectos		

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	Colectiv o (*)	Nº	Indicar posibles modificaciones en los centros (añadir tantas filas como sean necesarias)	Pers Prop	Pers Subc	Colectiv o (*)	Nº
CL PALOMA, 9. 13071 - CIUDAD REAL	4	0			CL PALOMA, 9. 13071 - CIUDAD REAL	7	0		
OIR SERVICIOS PERIFERICOS SANIDAD Y ASUNTOS SOCIALES CIUDAD REAL. 13071 - CIUDAD REAL	6	0							

ANEXO HOJA DE DATOS 2006/0509/CDS/01

(*)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:		Periodo:		Personal estacional	Nº Personas:	Periodo:
Personal a tiempo parcial	Nº Personas:		Duración jornada:		Personal a tiempo parcial	Nº Personas:	Duración jornada:
Personal en turnos	Nº Personas:		Nº turnos:		Personal en turnos	Nº Personas:	Nº turnos:
Distribución personal por área				Distribución personal por área			
Dirección:		Producción:		Dirección:		Producción:	
Comercial:		Admón:		Comercial:		Admón:	

ASPECTOS ESPECÍFICOS DEL ESQUEMA AUDITADO	Modificaciones identificadas en auditoría (planificación y/o realización)
Indicar los apartados de la Norma en los que se realizan exclusiones	
Reglamentación aplicable al alcance del certificado	

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)/ 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 ☐ NO ☐
Grado de integración (en %)	

--

ANEXO HOJA DE DATOS 2006/0509/CDS/11

DATOS GENERALES		Modificaciones identificadas en auditoría (planificación y/o realización)
Nombre de la Organización	JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA -LA MANCHA	
Factoría/Planta/Delegación	OIR Albacete	
Domicilio Social	SECRETARIA GENERAL SANIDAD - JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA LA MANCHA AVENIDA DE FRANCIA, 4 45071 - TOLEDO España	
C.I.F.	S1911001D	
NACE		
Grupo (si aplica)	JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA LA MANCHA	
Correo electrónico	aliciافت@jccm.es	
Representante de la Dirección		
Nombre	JUAN FERNANDEZ, Josefa	
Cargo	RESPONSABLE TECNICO	
Teléfono	967195724	
Correo electrónico	jjuan@jccm.es	
Dirección General		
Nombre	S/A, S/N	
Cargo		
Contacto de Facturación		
Nombre	DE SERVICIOS, INSPECCIÓN GENERAL	
Cargo	Otro	
Teléfono		
Correo electrónico	aliciافت@jccm.es	

ANEXO HOJA DE DATOS 2006/0509/CDS/11

ALCANCE DEL CERTIFICADO (añadir tantas filas como traducciones sean necesarias)		Modificaciones identificadas en auditoría (planificación y/o realización)
Norma de referencia	UNE 93200 Cartas de Servicios	
Alcance Español	Oficina de Información y Registro de Albacete de la Consejería de Administraciones Públicas y Justicia	
Alcance Inglés		
Procesos subcontratados (mencionar procesos)		
Productos / Proyectos		

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	Colectiv o (*)	Nº	Indicar posibles modificaciones en los centros (añadir tantas filas como sean necesarias)	Pers Prop	Pers Subc	Colectiv o (*)	Nº
CL FERIA, 7 - 9. 02071 - ALBACETE	6	0				4	0		
PO DE PEDRO SIMON ABRIL, 10. 02071 - ALBACETE	5	0				6	0		

ANEXO HOJA DE DATOS 2006/0509/CDS/11

(*)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:	Periodo:		Personal estacional	Nº Personas:	Periodo:	
Personal a tiempo parcial	Nº Personas:	Duración jornada:		Personal a tiempo parcial	Nº Personas:	Duración jornada:	
Personal en turnos	Nº Personas:	Nº turnos:		Personal en turnos	Nº Personas:	Nº turnos:	
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)/ 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 ☐ NO ☐
Grado de integración (en %)	

--

DATOS GENERALES		Modificaciones identificadas en auditoría (planificación y/o realización)
Nombre de la Organización	JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA -LA MANCHA	
Factoría/Planta/Delegación	OIR Toledo	
Domicilio Social	SECRETARIA GENERAL SANIDAD - JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA LA MANCHA AVENIDA DE FRANCIA, 4 45071 - TOLEDO España	
C.I.F.	S1911001D	
NACE		
Grupo (si aplica)	JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA LA MANCHA	
Correo electrónico	aliciافت@jccm.es	
Representante de la Dirección		
Nombre	RODRIGUEZ, Aurora	
Cargo		
Teléfono	925286361	
Correo electrónico	arodriguezs@jccm.es	
Dirección General		
Nombre	S/A, S/N	
Cargo		
Contacto de Facturación		
Nombre	DE SERVICIOS, INSPECCIÓN GENERAL	
Cargo	Otro	
Teléfono		
Correo electrónico	aliciافت@jccm.es	

ALCANCE DEL CERTIFICADO (añadir tantas filas como traducciones sean necesarias)		Modificaciones identificadas en auditoría (planificación y/o realización)
Norma de referencia	UNE 93200 Cartas de Servicios	
Alcance Español	Oficina de Información y Registro de Servicios Centrales de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas en Toledo. Oficina de Información y Registro de la Delegación Provincial de la JCCM en Toledo y Oficina de Información y Registro de la Delegación de Servicios de la JCCM en Talavera de la Reina.	
Alcance Inglés		
Procesos subcontratados (mencionar procesos)		
Productos / Proyectos		

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	Colectiv o (*)	Nº	Indicar posibles modificaciones en los centros (añadir tantas filas como sean necesarias)	Pers Prop	Pers Subc	Colectiv o (*)	Nº
PL DE SANTIAGO DE LOS CABALLEROS, 5. 45071 - TOLEDO	3	0							
AV PORTUGAL, S/N. 45005 - TOLEDO	4	0							
PL DEL PAN, 10. 45600 - TALAVERA DE LA REINA (TOLEDO)	4	0							

(*)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:		Periodo:		Personal estacional	Nº Personas:	Periodo:
Personal a tiempo parcial	Nº Personas:		Duración jornada:		Personal a tiempo parcial	Nº Personas:	Duración jornada:
Personal en turnos	Nº Personas:		Nº turnos:		Personal en turnos	Nº Personas:	Nº turnos:
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)/ 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 ☐ NO ☐
Grado de integración (en %)	

--