

JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA LA MANCHA

Informe de Auditoría

Nº SUBEXPEDIENTE: 2006/0509/CDS/35	Nº INFORME: 4 TIPO DE AUDITORÍA: RENOVACION
NORMA DE APLICACIÓN: UNE 93200:2008	Auditoría: Individual <input type="checkbox"/> Combinada <input type="checkbox"/> Integrada <input type="checkbox"/> Requiere envío de PAC a AENOR INTERNACIONAL S.A.U.: SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>

Fecha de realización de la Auditoría: **2019-10-18**

1 DATOS GENERALES

A. DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

Nombre de la Organización	JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA LA MANCHA
Dirección	CL REAL, EDIFICIO "EL NUNCIO", 14. 45071 - TOLEDO
Representante de la Organización (nombre y cargo)	Dña. Ana María RODRÍGUEZ MARTÍN (JEFA DEL SERVICIO DEL JURADO REGIONAL DE VALORACIONES)

B .EQUIPO AUDITOR

Función	Nombre	Iniciales
Auditor Jefe	Dña. ROSA MARIA GOMEZ TOLON	RGT
Observador	D. RAÚL GARCIA HORMIGOS	RGH

C. CRITERIOS DE AUDITORÍA

<p>El equipo auditor comprueba la identificación y vigencia de los siguientes criterios de auditoría:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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
<p><i>Se ha realizado la Auditoría de renovación de Certificación al Sistema de Gestión conforme a lo establecido en la Norma UNE 93200 de Carta de Servicios y el Reglamento Particular A58 para la certificación de AENOR de Cartas de Servicios, al Jurado Regional de Valoraciones y su Carta de Servicios</i></p>
Alcance de la auditoría y adecuación del alcance del certificado
<p><i>Jurado Regional de Valoraciones</i></p> <p><i>¿Es adecuado el alcance del certificado? SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Indicar si se han producido cambios o modificaciones, desde la anterior auditoría: La definición o título de la carta de</i></p>

AENOR

servicios está relacionado de manera coherente con el contenido de la misma, en particular con los servicios ofertados y los compromisos asumidos: "Jurado Regional de Valoraciones", recogiendo el título que la organización ha asignado a la Carta de Servicios objeto de auditoría coincidiendo esta con los servicios y compromisos.

Alcance de la auditoría:

¿Se han auditado todas las actividades incluidas en el alcance del certificado (sólo para auditorías de seguimiento)?

SI NO En caso negativo incluir descripción del muestreo realizado (actividades, proyectos, líneas de producto, tipos de servicio, emplazamientos temporales, etc)

Declaración sobre la conformidad y eficacia del sistema de gestión

Valoración sobre la conformidad y la eficacia del Sistema de Gestión:

b.1. Capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y lograr los resultados esperados

La carta de servicios cumple con los requisitos de la Norma y al reglamento particular y se considera que se encuentra eficazmente implantado, y como ya se ha mencionado en anteriores auditorías es de destacar el desempeño en la realización de todas las actividades que conlleva no solo la fijación del justo precio, como uno de los principales objetivos del organismo, sino de las actividades adicionales y subsidiarias que se derivan del mismo.

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

No se han producido cambios significativos respecto de anterior auditoría.

Confirmación sobre el cumplimiento de los objetivos de auditoría

Los objetivos de la auditoría son:

Determinar la conformidad del sistema de gestión de la organización / empresa auditada, o partes de dicho sistema, con los criterios de auditoría

Determinar su capacidad para asegurar que la organización cumple con los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables (teniendo siempre presente que una auditoría de certificación de un sistema de gestión, no es una auditoría de cumplimiento legal);

Determinar la eficacia del sistema de gestión, para asegurar que el cliente puede tener expectativas razonables en relación al cumplimiento de los objetivos especificados; y cuando corresponda, identificar posibles áreas de mejora.

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

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

*Se indicará si se ha producido cualquier situación durante la auditoría que haya afectado a la consecución de sus objetivos (imposibilidad de evaluar una actividad, centro, requisito...), así como cualquier cuestión significativa que afecte al programa de auditoría y/o al **Plan** de auditoría, incluyendo las causas que las han generado.*

¿Qué cuestiones han quedado por resolver a la finalización de esta auditoría? NINGUNA

Otras consideraciones del equipo auditor

Se ha realizado la auditoria de renovación conforme a lo establecido en la Norma UNE 93200 de Carta de Servicios y el Reglamento Particular A58 para la certificación de AENOR de Cartas de Servicios del Jurado Regional de Valoraciones, y su Carta de Servicios aprobada en Resolución de 19/10/17 de la Consejería de Hacienda y Administraciones Publicas por la que se aprueba la Actualización de la Carta de Servicios del Jurado Regional de Valoraciones. [2017/12832] y publicada en el DOCM nº 213 del 3 de noviembre de 2017.

El periodo de análisis ha sido 4º trimestre de 2018, y 1º, 2º y 3º trimestre de 2019, en relación a la carta publicada el 3 de noviembre de 2017.

La auditoría de la Carta de Servicios se basa en los tres grandes ámbitos de la norma:

- Verificación del contenido de la Carta publicada el 3 de noviembre de 2017
- Identificación de la metodología utilizada para su desarrollo
- Aspectos relacionados con la comunicación de la Carta y, especialmente, del cumplimiento de los compromisos de calidad y su comunicación a los usuarios

Por lo que se muestra a continuación un breve resumen de lo que se ha muestreado en función de estos parámetros:

• Identificación de la metodología utilizada para su desarrollo, al tratarse de la revisión de la propia carta, se ha verificado las Actas de reunión que han constituido la mesa de trabajo destinada a la revisión y elaboración de la nueva carta pendiente de aprobación:

Se revisan las actas de reunión:

- *Acta de prórroga de la carta de servicios del jurado regional de valoraciones, de fecha 4 de octubre de 2019, y con un equipo multidisciplinar formado por: jefa de servicio del jurado regional, jefa de área normativa, transparencia, y administración electrónica, 2 Inspectores Analistas de la Inspección Gral. de Servicios, técnico superior (servicio de régimen jurídico y coordinación normativa), arquitecta (representante de la FEMP-CLM en el jurado, este es el cargo que el organismo ha tomado como externo a la propia organización, ante la imposibilidad de recabar la participación de miembros por ejemplo del Tribunal superior de justicia de CLM) técnico superior de apoyo, jefe de sección del jurado regional de valoraciones. En esta acta se trata tanto las funciones de la responsable de coordinación de la carta, manteniéndose en el puesto y se designa un responsable de secretaria. Se trata la introducción de una serie de datos en la encuesta de satisfacción, para acotar de forma mas concreta si se evalúan los servicios prestados motivo de la carta de servicios, así como la introducción en el procedimiento de autoevaluación de estos cambios, y cuya redacción ha sido llevada a cabo con fecha octubre de 2019. En cuanto al contenido de la carta y puesto que no se ha producido cambios sustanciales en el servicio y compromisos se decide prorrogar la vigencia de la carta.*

“Verificación del contenido de la carta” : dado que no ha sufrido cambios desde anterior auditoria se considera revisada en la auditoria anterior, y que la revisión de la carta que será motivo de seguimiento en los dos próximos años sigue siendo la misma, se da por revisada, procediendo por tanto a verificar en la presente auditoria a la verificación de:

“Identificación de la metodología utilizada para su desarrollo” durante la anterior auditoria ya se revisó el procedimiento denominado “Protocolo de seguimiento y autoevaluación de los compromisos de la carta de servicios del Jurado Regional de Valoraciones de Castilla La Mancha” en el que se recogen los compromisos asociados a la carta actualmente en vigor, así como los indicadores y valores de referencia otorgados, definiéndose los responsables asignados a su verificación por cada uno de los compromisos y el “procedimiento a seguir en caso de incumplimiento de cada uno de los compromisos y control de las incidencias. Este procedimiento incluye los anexos de:

- “Modelo trimestral de seguimiento de compromisos e indicadores”

- "Encuesta de satisfacción"
- "Informe semanal de seguimiento de los compromisos"
- "Modelo de control de incidencias"

"Aspectos relacionados con la comunicación de la Carta y, especialmente, del cumplimiento de los compromisos de calidad y su comunicación a los usuarios"

Se verifica la accesibilidad de la carta y sus datos a través de la visita efectuada a la página web, donde se encuentran publicados los resultados de los indicadores hasta el tercer trimestre del año en curso, los resultados del 4º trimestre del año 2018 en base a la carta que se publicó en noviembre de 2017, siendo la que actualmente se encuentra en vigor, así como la posibilidad de descargar la carta y la resolución.

Actualmente el servicio tiene pendiente de publicar en breve en el DOCM la resolución para la entrada en vigor de la prórroga de la carta de servicios por un año, motivo por el que por el momento no se encuentra accesible" (la prórroga que se publicará será solo por un año).

En cuanto al seguimiento de los 7 compromisos adquiridos se concluye lo siguiente:

Se revisan las encuestas obtenidas y la relación con los compromisos e indicadores que se apoyan en la evaluación de estas y se evidencia:

- 4º trimestre 2018, Obtenidas 5 encuestas con puntuaciones de 5, excepto una que ha puntuado con 4 todas las preguntas excepto la pregunta relacionada con el trato, que puntúa con 5. Se ha registrado una observación en cuanto a la satisfacción del servicio prestado.
- 1º trimestre 2019, Obtenidas 6 encuestas con puntuaciones mayoritariamente de 5, excepto alguna 1 encuesta que ha puntuado con 4 todas las preguntas, y dos preguntas acerca de la información en tiempo adecuado que ha resultado dos encuestas con un valor de 4, pero el resultado global ha sido de 4,8 en todas las preguntas y 4,6 en la pregunta de "información en tiempo adecuado"
- 2º trimestre 2019, Obtenidas 6 las puntuaciones han fluctuado, destacando una encuesta relacionada con el expte GU/096/19 que puntúa con valor 1 la pregunta relacionada con "información en tiempo adecuado" y con valor "3" las preguntas de la obtención de la información"
- 3º trimestre 2019, se han obtenido 6 encuestas con puntuaciones de 4 y 5 excepto el del expte CR/004/19 que puntúa con 2 la pregunta acerca de la obtención de la información general requerida del jurado

Compromiso 1: "Trato correcto y atención personalizada utilizando un lenguaje adecuado a la persona usuaria" para el cual se han definido los siguientes indicadores:

- Porcentaje de quejas formuladas sobre el total de personas usuarias atendidas, medido con "Número de quejas sobre el trato recibido", siendo el valor de referencia "Cero quejas".
- Puntuación media en las encuestas de satisfacción y debiendo obtenerse "Media obtenida de las preguntas 1 y 2 de la encuesta de satisfacción, una puntuación de 4 sobre 5"

Por tanto, dado que el compromiso 1 se mide con las quejas que el servicio declara que no se han recibido y el valor de las encuestas en las preguntas 1 y 2 que miden el trato y atención, sus valores superan el "4" por lo que se da por logrado en los periodos revisados

Compromiso 3: "Información adecuada e inmediata sobre los servicios que presta el Jurado Regional de Valoraciones cuando ésta sea solicitada de forma telefónica o presencial", medido con los siguientes Indicadores:

- Número de respuestas inmediatas. Porcentaje sobre el total. Y cuyo valor asignado es 100% de información inmediata

- Puntuación media en las encuestas de satisfacción, cuyo valor se estima Puntuación media de 4

En cuanto a las encuestas se considera que es acorde con el compromiso dado que las puntuaciones que se han sido obtenido de las preguntas 3, 4 y 5

4º trimestre de 2018, un valor de 4,8 sobre 5

1º trimestre de 2019, un valor de 4,7 sobre 5

2º trimestre de 2019, un valor de 4,1 sobre 5

3º trimestre de 2019, un valor de 4,7 sobre 5

Se revisan los datos del 2º y 3º trimestre de 2019 verificándose que se han calculado correctamente

Respecto del indicador de nº de respuestas inmediatas se revisa el registro de la organización dispone donde se indican las repuestas inmediatas que se ha dado y cuyo medio es telefónico excepto 5 presenciales

Los valores de todos los trimestres han sido logrados dado que se ha registrado que las consultas han sido inmediatas (en total se han dado 158 informaciones)

Por tanto, se da por cumplido y correctamente publicado

Compromiso 2: "Actualización de la información sobre normativa vigente en materia de expropiaciones y la valoración de los bienes y derechos expropiados disponible en la página institucional de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en Internet, en un plazo máximo de 3 días hábiles desde el siguiente al que se produzca una modificación que implique un cambio en el contenido en la misma" el cual se mide a través del Indicador: "Remisión de correos electrónicos al publicador en la página dentro del plazo establecido", mediante el registro de "Correos electrónicos remitidos al publicador en plazo", debiéndose dar un valor de 100% de remisiones en plazo.

Se evidencia que no se han llevado a cabo actualizaciones al respecto, por lo que no hay registro de correos emitidos al publicador

Compromiso 4: "Atención de todas las peticiones de información sobre los servicios ofrecidos y de expedición de certificaciones de actas y acuerdos del Jurado Regional de Valoraciones, recibidas en formato papel (escritos o correo postal) o formato electrónico (correo electrónico en la cuenta corporativa) en un plazo de tiempo no superior a 7 y 3 días hábiles desde el siguiente a su recepción, respectivamente",

Indicador: "Número de respuestas a solicitudes de información y expedición de certificaciones, facilitadas en plazo", midiéndose a través de "Peticiones de información solicitadas y expedición de certificaciones contestadas en plazo según el registro de seguimiento de indicadores" con el "Porcentaje sobre el total de las respuestas emitidas" y cuyo valor se ha definido en el 100% de peticiones contestadas en plazo

Se revisan los registros facilitados desde el 22/10/18 hasta el 27/09/19, todos han llegado a través de "mail" excepto uno que se ha dado por correo ordinario, para lo cual se muestrean de los 27 registrados los siguientes:

- AE 01 con "petición de documentación" de fecha 17/12/18 y fecha de respuesta 19/12/18 (por mail)
- EXC-CR-003/19 con "información pago justiprecio" de fecha de entrada el 28/05/19 y fecha de respuesta 30/05/19 (por correo), si bien en este caso no se considera petición de información sino de expedición de acuerdos.
- MIN-06, con "información general" de fecha 12/09/19 y respuesta el mismo día,

AENOR

Se considera cumplido al haberse respondido en las fechas marcadas

Compromiso 5: "Contestación a los requerimientos de los Tribunales para la remisión de información o documentación adicional a los expedientes ya remitidos, en un plazo no superior a 7 días hábiles desde el siguiente a su recepción", con el Indicador asignado de "Número de respuestas a requerimientos facilitadas en plazo. Porcentaje sobre el total de los escritos contestados" Medido con el "Número de requerimientos respondidos en plazo según el registro de seguimiento de indicadores" y cuyo valor de referencia es "100% de requerimientos contestados en plazo".

Durante el último trimestre de 2018 no se dieron requerimientos.

En los 3 primeros trimestres se han dado 9 requerimientos, muestrándose dos de los mismos:

- N° registro 440/2028 , de fecha 28/01/19 y respuesta de fecha 01/02/19
- N° de registro 335/2019 de fecha 30/09/19 y respuesta el 01/10/19
- del nº de registro... 67/EJD29/...(ID 12) de fecha 18/09/19 y fecha de envío 25/09/19 (dentro de los 7 días hábiles)
- N° de registro 3035860 de fecha de entrada 25/09/19 y fecha de respuesta 26/09/19 (así mismo este mismo expte. se ha registrado en el compromiso 6 evaluándose su pertinencia, dado que, al no disponer de la documentación, se remite al organismo competente)

Compromiso 6: "Derivación de escritos o comunicaciones recibidas en el Jurado, que no sean competencia de éste, a los órganos o unidades a los que compete su gestión, en un plazo no superior a 2 días hábiles desde el siguiente a su recepción" con Indicador: "Número de escritos o comunicaciones derivadas en plazo. Porcentaje sobre el total de escritos derivados" calculado mediante el "Número de escritos o comunicaciones derivadas en plazo según el registro de seguimiento de indicadores", y cuyo valor de referencia se ha establecido en "100%.de escritos derivados en plazo"

Se evidencia que acerca de este servicio se han registrado un total de 8 escritos, muestrándose, de los cuales dos de ellos han sido revisados como consecuencia del compromiso anterior, e incluso con el compromiso nº 4, y que, por no disponer de la información solicitada, se remite al órgano competente la citada comunicación. Se muestrean adicionalmente:

- N° de registro 1859005, de fecha 28/05/19, y se responde el 30/05/19, (ya revisado en el compromiso 4).
- N° registro 440/2018 , de fecha 28/01/19, que no ha sido trasladado al compromiso 6 y que viene del compromiso 5, cuyo resultado fue al no disponer de la información se remite a la consejería procedente
- N° de registro 3035860 de fecha de entrada 25/09/19 y fecha de respuesta 26/09/19 (así mismo este mismo expte se ha registrado en el compromiso 5 evaluándose su pertinencia)

Compromiso 7: "Seguimiento quincenal de los expedientes en los que se haya recabado información de otros organismos, adoptando las medidas necesarias para su impulso y efectuando nuevo requerimiento", en su caso, cuyo indicador se ha definido como "Número de seguimientos realizados en plazo de los expedientes en los que se haya recabado información de otros organismos. Porcentaje sobre el total de los seguimientos", medido con el "Número de seguimientos realizados en plazo según el registro de seguimientos de indicadores" y valor de referencia "100% de los seguimientos realizados"

AENOR

En este compromiso se han registrado un total de 38 desde el mes de octubre de 2018 hasta el 26 de sept de 2019

Se muestrea

- Nº EX/CR-080-081/18, fecha 09/01/19, no ha sido necesario seguimiento dado que hay respuesta del organismo antes de los 15 días, si bien se queda registrado en este expediente.
- Nº EX/ GU-033/18, EX GU -25/18, (Dirección provincial de Economía y a Unión Fenosa), con seguimientos cada 15 días (con un total de 3 seguimientos en el caso del nº 33, y sin necesidad de seguimiento adicional
- EX CR 062/18 de fecha 16/07/19, seguimiento el 31/07/19, 14/08/19 y se cierra el día 19/08/19

En base a esta información se verifica como correcto el seguimiento del compromiso

Puntos fuertes

- ✚ Predisposición del organismo para poder llevar a cabo la auditoria, con una planificación de dos días respecto de la fecha de realización de la misma.

Oportunidades de mejora

- Se recomienda que, ante valores significativamente bajas de preguntas en las encuestas de satisfacción, sean analizadas independientes, con el fin de establecer una posible causa de la citada valoración, dado que estas se quedan enmascaradas al realizar la media de todas las preguntas
- Plantearse para próximas revisiones de la carta el establecer algún compromiso relacionado con la principal actividad del organismo, como es la "fijación del justo precio en las expropiaciones"

Nº	Observaciones	Norma/s
1.	Se evidencia que el compromiso nº 2 no ha tenido evolución alguna desde la vigencia del certificado, (no sea dado ninguna actualización de normativa al respecto)	UNE 93200:2008
2.	Puntualmente se detecta que no ha sido registrado en el compromiso 6 la tramitación del Nº registro 440/2018 , si bien si se ha desarrollado conforme a lo establecido en el citado compromiso, y no incidiendo en el valor de cumplimiento	UNE 93200:2008

Documentos adjuntos al informe de auditoría:

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

AENOR

2 CUADRO DE NO CONFORMIDADES

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

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):

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: <i>(no cumplimentar en Fase I / Fase II)</i>	2020-02-07

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 18 de Octubre 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:

DIRECCIÓN: C/ REAL Nº 14, (Edificio "El Nuncio"). 45071 – TOLEDO

ACTIVIDADES DEL ALCANCE:

AENOR

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

Nombre y apellidos	Departamento o cargo	Reunión inicial	Desarrollo Auditoría	Reunión final
Dña. Ana María RODRÍGUEZ MARTÍN	Jefa de servicio del jurado de regional de valoraciones	X	X	X
D. Víctor de VERA ROMOJARO	Jefe de sección del jurado regional de Valoraciones	X	X	X
Dña Rosa María GÓMEZ TOLÓN	AENOR	X	X	X

AENOR

ANEXO HOJA DE DATOS

DATOS GENERALES		Modificaciones identificadas en auditoría (planificación y/o realización)
Nombre de la Organización	JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA LA MANCHA	
Factoría/Planta/Delegación	Jurado Regional de Valoraciones	
Domicilio Social	PL DEL CONDE, 5, 45071 - TOLEDO	
C.I.F.	S1911001D	
Grupo (si aplica)	JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA-LA MANCHA	
Correo electrónico	aliciaft@jccm.es	
Representante de la Dirección		
Nombre	Dña. Ana María RODRÍGUEZ MARTÍN	
Cargo	JEFA DEL SERVICIO DEL JURADO REGIONAL DE VALORACIONES	
Teléfono	925248293	
Fax	<FAX_CONTACTO>	
Correo electrónico	arodriguez@jccm.es	
Dirección General		
Nombre	.	
Cargo	<CARGO_DIRECTOR>	

AENOR

ALCANCE DEL CERTIFICADO (añadir tantas filas como traducciones sean necesarias)		Modificaciones identificadas en auditoría (planificación y/o realización)	
Norma de referencia	UNE 93200:2008		
Alcance Español	Jurado Regional de Valoraciones		
Alcance Inglés	Regional Jury of Valuations		
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	Indicar posibles modificaciones en los centros (añadir tantas filas como sean necesarias)	Pers Prop	Pers Subc
CL REAL, EDIFICIO "EL NUNCIO", 14. 45071 - TOLEDO	5	0			

Emplazamientos temporales	Nº Centros: Ámbito geográfico (Local / Nac / Internac):		Emplazamientos temporales	Nº Centros: Ámbito geográfico (Local / Nac / Internac):	
----------------------------------	--	--	----------------------------------	--	--

AENOR

OTROS DATOS SOBRE EL PERSONAL DE LA ORGANIZACIÓN				Modificaciones identificadas en auditoría (planificación y/o realización)			
Total personas implicadas en el alcance del certificado:				Total personas implicadas en el alcance del certificado			
Total personas que realizan la misma actividad:				Total personas que realizan la misma actividad			
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			

--