

AENOR

JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA LA MANCHA

Informe de Auditoría

Nº SUBEXPEDIENTE: 2006/0509/CDS/15	Nº INFORME: 11	TIPO DE AUDITORÍA: 2ª Seguimiento
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 checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	

Fecha de realización de la Auditoría: **2019-12-03**

AENOR

1 DATOS GENERALES

A. DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

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

B . EQUIPO AUDITOR

Función	Nombre	Iniciales
Auditor Jefe	D. Raúl GARCÍA HORMIGOS	RGH

C. CRITERIOS DE AUDITORÍA

El equipo auditor comprueba la identificación y vigencia de los siguientes criterios de auditoría:

- Requisitos de la/s norma/s de sistema de gestión de referencia
- Los procesos definidos y la documentación del sistema de gestión desarrollada por el cliente
- Los requisitos legales y reglamentarios aplicables

RESUMEN EJECUTIVO DE AUDITORÍA

Cuestiones generales para todos los Sistemas de Gestión

Confirmación de la realización de la auditoría

Se ha realizado la Auditoría de 2º seguimiento de Certificación al Sistema de Gestión conforme a lo establecido en la Norma UNE 93200 de Carta de Servicios y el Reglamento Particular A58 para la certificación de AENOR de Cartas de Servicios, al DIARIO OFICIAL DE CASTILLA LA MANCHA y su Carta de Servicios

Alcance de la auditoría y adecuación del alcance del certificado

Carta de Servicios del Diario Oficial de Castilla -La Mancha

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

Alcance de la auditoría:

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

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

AENOR

Declaración sobre la conformidad y eficacia del sistema de gestión

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

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

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

El periodo de análisis ha sido el 4º semestre de 2018 y los tres primeros trimestres de 2019, estimándose que la Carta está cumpliendo en su totalidad con lo que se exige en la Norma y el mencionado Reglamento, no detectándose no conformidades al respecto

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

- 1) Se ha procedido a aprobar una nueva versión de la carta de servicio del DOCM a través de la "Resolución de 7 de marzo de 2019 de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas". Publicada en el DOCM de fecha 22/03/2019.
- 2) La modificación de los compromisos de calidad asumidos 2.3.1 y 2.3.2 dentro del servicio prestado e identificado como "remisión al tablón edictal único (TEU) de las notificaciones infructuosas. Eliminado en ambos casos la coletillasalvo que el publicador solicite un plazo superior"
- 3) La revisión y modificación de la "encuesta de satisfacción" sobre el servicio prestado por el DOCM a fin de:
 - a) incluir a los usuarios de la aplicación de remisión de anuncios.
 - b) Segmentar los usuarios en trabajador/a de la JCCM o sus OOAA, trabajador/a de otras AAPP y otros usuarios.
- 4) La emisión de una memoria interna de indicadores del servicio de publicaciones

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

AENOR

Otras consideraciones del equipo auditor

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

1) VERIFICACIÓN DEL CONTENIDO DE LA CARTA:

Se ha revisado la carta cuya publicación y aprobación se ha llevado a cabo mediante Resolución de 07/03/2019 de la Consejería de Hacienda y Administraciones públicas, por la que se aprueba la actualización de la Carta Sectorial de Servicios del Diario Oficial de Castilla-La Mancha 2019/2686 considerándose correcta.

Se revisa su **Estructura y contenido**, evidenciándose lo siguiente:

En cuanto a la **Información** que contiene define:

- Entre sus objetivos y fines se menciona que:
 - El Diario Oficial de Castilla-La Mancha se configura como un servicio público de acceso universal y gratuito que garantiza el derecho de la ciudadanía a acceder a las disposiciones que se publiquen en el mismo y a una base de datos que facilite su consulta.
 - El Diario Oficial de Castilla-La Mancha se publica todos los días del año, excepto los sábados, domingos y aquellos días declarados inhábiles en la comunidad de Castilla-La Mancha. Excepcionalmente, la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas, podrá determinar la publicación de números extraordinarios, suplementos y separatas.
 - El Código Legislativo de Castilla-La Mancha se publica y mantiene actualizado en la página web de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.
- En cuanto a sus datos identificativos, en la propia carta de servicios publicada se establece que el Diario Oficial de Castilla-La Mancha es un servicio adscrito a la Viceconsejería de Administración Local y Coordinación Administrativa, responsable de la edición, publicación y difusión del Diario Oficial de Castilla-La Mancha y del Código Legislativo de Castilla-La Mancha, así como la divulgación de la Revista Jurídica de Castilla-La Mancha.
- En cuanto a la relación de servicios prestados, se han incluido los siguientes, divididos por áreas específicas como son:
 1. Ofrecer información sobre:
 - 1.1. Acceso gratuito a través de la web al Diario Oficial de Castilla-La Mancha con validez jurídica desde 01/01/2009 y con carácter informativo desde 20/10/1980 hasta 31/12/2008.
 - 1.2. Acceso vía web al contenido de la Base de Datos.
 - 1.3. Acceso vía web al contenido del Código Legislativo.
 - 1.4. Acceso vía web al contenido de la Revista Jurídica. Sólo sumario desde abril de 2000 a abril de 2005 y texto completo desde diciembre de 2005.
 - 1.5. Asesoramiento sobre búsquedas en la Base de Datos, Código Legislativo y Revista Jurídica (presencial, por teléfono o correo electrónico).
 - 1.6. Consultas sobre sistemas de publicaciones de anuncios y disposiciones (presencial, por teléfono o correo electrónico).
 - 1.7. Consultas de interés general sobre el Diario Oficial de Castilla-La Mancha.

AENOR

2. Servicio de Publicaciones:

- 2.1. Edición y publicación del Diario Oficial de Castilla-La Mancha.
- 2.2. Publicación conjunta de extractos de la Base de Datos Nacional de Subvenciones junto con la disposición a que se refiera en el Diario Oficial.
- 2.3. Remisión al Tablón Edictal Único (TEU) de las notificaciones infructuosas.
- 2.4. Edición y publicación en la web del Código Legislativo.

3. Servicio de Alertas

- 3.1. Servicio de alertas personalizado y gratuito.
- 3.2. Ayuda sobre el funcionamiento de altas y bajas en el sistema de alertas (presencial, telefónica y correo electrónico).

- *En cuanto a la información de contacto se indican las direcciones postales, telefónicas, telemáticas, formas de acceso, horarios y un plano de situación del servicio.*
Puntualmente no se identifican los medios de transporte.
- *En cuanto a la relación actualizada de las normas reguladoras de los servicios que se prestan, la carta cuenta con una enumeración de disposiciones legales a través de las cuales se regula su funcionamiento, mencionando de forma principal los siguientes:*
 - a) Ley 4/2016, de 15 de diciembre, de Transparencia y Buen Gobierno de Castilla-La Mancha (DOCM núm. 252, de 30/12/2016).
 - b) Los artículos 379 a 385 de la Ley 9/2012, de 29 de noviembre de Tasas y Precios Pùblicos de Castilla-La Mancha y otras medidas tributarias.
 - c) Decreto 354/2008, de 23 de diciembre, por el que se regula el Diario Oficial de Castilla-La Mancha.
 - d) Orden de 17/10/2003, de la Consejería de Administraciones Pùblicas, por la que se desarrollan determinados aspectos de la regulación del Diario Oficial de Castilla-La Mancha.
- *En cuanto a los derechos y obligaciones de los usuarios: se ha incluido un apartado específico en el que se referencia al marco legal anterior para el establecimiento de los "derechos y deberes" de los usuarios:*
 - La ciudadanía tiene derecho de acceder gratuitamente a los documentos que se publiquen en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha y a la base de datos que facilite su consulta.
 - Los publicadores tienen los siguientes derechos:
A la tramitación electrónica integral.
Cuando utilicen esta vía, además tendrán derecho a:
Conocer el estado de su anuncio en cada momento.
Recibir por correo electrónico un aviso sobre la publicación del anuncio.
En el caso de que se trate de publicaciones de pago, a descargar automáticamente la factura.

AENOR

- Así mismo, los publicadores tienen los siguientes deberes:

Aceptar el formato para la publicación.

En los anuncios de pago, realizar el mismo antes de su publicación.

La Administración de la Junta, organismos autónomos y empresas a ellos vinculadas, tienen el deber de usar la aplicación informática. Así mismo tienen ese deber los obligados según lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (BOE núm. 236, de 2 de octubre de 2015).

- *Respecto de las formas de participación, la propia carta solicita a los usuarios del servicio ayuda para prestar un mejor servicio haciéndoles llegar sus iniciativas, sugerencias y quejas o reclamaciones por cualquiera de los siguientes medios:*

- Mediante el formulario electrónico de la sede www.jccm.es. Una vez cumplimentado el formulario, la aplicación electrónica asignará número de registro, fecha y hora del asiento y remitirá automáticamente la queja o sugerencia a la Consejería designada como responsable del servicio.
- A través de los formularios impresos presentes en todos los centros, oficinas y organismos de la Administración Regional, según modelo aprobado por Orden de 11/10/2011 de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas (DOCM nº 211, de 27/10/2011).
- Mediante escrito dirigido a la unidad responsable de la Carta de Servicios: Viceconsejería de Administración Local y Coordinación Administrativa. Avda. de Portugal, 11 - 45071 Toledo.
- Llamando al teléfono 012 (si llama desde Castilla-La Mancha) o al 925 274 552 (desde otra comunidad autónoma), donde el operador que atienda la llamada la formalizará en soporte informático.
- Mediante fax: 925 269059.
- Por correo electrónico dirigido a la cuenta de correo habilitada al efecto en la página web de la Junta: www.jccm.es.

Se indica en el mismo apartado de la carta de servicio que la contestación le será notificada en el plazo máximo de 15 días hábiles, contados a partir del siguiente al de presentación de la misma.

- *En cuanto a la fecha de entrada en vigor se detalla en el apartado de vigencia que la Carta de Servicios entra en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha (siendo esta el 23/03/2019) y que los compromisos que en ella se adquieren tienen una validez de dos años.*
- *Respecto de los compromisos de calidad y sus indicadores, se evidencia que la organización ha definido al menos un compromiso por cada uno de los servicios prestados y ha determinado su forma de medirlas a través de indicadores asociados con valores de referencia y una periodicidad de medición trimestral en todos los casos., los cuales permiten medir su grado de consecución.*

Los indicadores correspondientes a esta Carta aparecen en el anexo de la resolución esta resolución. También pueden consultarse en la página web institucional, en donde los resultados de su cumplimiento se actualizan con la misma periodicidad que se indica en el citado anexo.

AENOR

En la nueva carta de servicio aprobada en marzo de este mismo año se identifican 2 cambios sobre los compromisos de calidad asumidos 2.3.1 y 2.3.2 dentro del servicio prestado e identificado como "remisión al tablón edictal único (TEU) de las notificaciones infructuosas. Eliminado en ambos casos la coletilla ".....salvo que el publicador solicite un plazo superior.

Se enumeran a continuación los servicios prestados por el DOCM, los compromisos asumidos para cada uno de ellos, así como los indicadores utilizados para su medición:

Compromiso	Indicador	Estándar	Método de obtención	Periodicidad		
Servicio de Información						
1.1 Acceso gratuito a través de la web al DOCM con validez jurídica desde 01/01/2009 y con carácter informativo desde 20/10/1980 hasta 31/12/2008.						
<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad las 24 h del día los 365 días del año, de todos los diarios publicados. • Disponibilidad del DOCM a partir de las 00:01 horas del día a que corresponda la publicación. 	• Porcentaje de días disponibles las 24 h, los 365 días del año para los publicados con anterioridad.	100%	Registro	Trimestral		
	• Número de días que no ha estado disponible transcurridas tres horas desde la comunicación de la incidencia.	0 días	Registro			
1.2 Acceso vía web al contenido de la Base de Datos.						
Se mantendrá actualizada respecto del último diario, en el plazo máximo de 2 días hábiles después de su publicación.	Porcentaje de actualizaciones en plazo.	100%	Registro	Trimestral		
1.3 Acceso vía web al contenido del Código Legislativo.						
Disponibilidad del contenido las 24 h del día los 365 días del año.	Porcentaje de días disponibles.	100%	Registro	Trimestral		
1.4 Acceso vía web al contenido de la Revista Jurídica. Sólo sumario desde abril de 2000 a abril de 2005 y texto completo desde diciembre de 2005.						
Disponibilidad del contenido las 24 h del día los 365 días del año.	Porcentaje de días disponibles.	100%	Registro	Trimestral		
Compromiso	Indicador	Estándar	Método de obtención	Periodicidad		
1.5 Asesoramiento sobre búsquedas de Base de Datos, Código Legislativo y Revista Jurídica (presencial, por teléfono o correo electrónico).						
<ul style="list-style-type: none"> • En horario de atención al público. • Fuera de horario: Primer día hábil siguiente de atención al público. 	Número de reclamaciones por falta de atención.	Máximo 2 reclamaciones al trimestre.	Registro	Trimestral		
1.6 Consultas sobre sistemas de publicaciones de anuncios y disposiciones (presencial, por teléfono o correo electrónico).						
<ul style="list-style-type: none"> • En horario de atención al público. • Fuera de horario: Primer día hábil siguiente de atención al público 	Número de reclamaciones por falta de atención.	Máximo 2 reclamaciones al trimestre.	Registro	Trimestral		
1.7 Consultas de interés general sobre el DOCM (presencial, por teléfono, correo electrónico y web).						
<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad en la web las 24 h del día los 365 días del año. • En horario de atención al público. 	Porcentaje de días disponibles.	100%	Registro	Trimestral		
	Número de reclamaciones por falta de atención.	Máximo 2 reclamaciones al trimestre.				
Servicio de Publicaciones						
2.1 Edición y publicación del DOCM.						
Publicaciones gratuitas en el plazo máximo de 5 días hábiles desde su recepción en el DOCM, salvo que el publicador solicite un plazo superior.	Porcentaje de publicaciones en plazo.	100%	Aplicación Informática	Trimestral		
Las publicaciones sujetas a pago, se efectuarán en el plazo máximo de 5 días hábiles desde que el módulo de facturación compruebe el pago y realice la comunicación al módulo de publicaciones.	Porcentaje de publicaciones sujetas a pago en plazo.	100%	Registro	Trimestral		

AENOR

Compromiso	Indicador	Estándar	Método de obtención	Periodicidad
Las publicaciones de pago recibidas a través de la aplicación informática, se validarán en el plazo máximo de 2 días hábiles desde su recepción, con el objeto de que el publicador pueda efectuar el pago.	Porcentaje de publicaciones de pago recibidas a través de la aplicación que son validadas en plazo.	100%	Registro	Trimestral
Las publicaciones de pago recibidas en formato papel, una vez procesadas y validadas en el módulo del publicador, se enviarán al módulo de facturación en el plazo máximo de 3 días hábiles, a fin de que comunique la carta de pago al anunciante.	Porcentaje de anuncios en papel atendidos en plazo.	100%	Registro	Trimestral
Para los anunciantes que utilicen la aplicación informática del DOCM, en caso de que detecten un error que no altere el contenido de la disposición y sea subsanable a través de la opción "Añadir Complementario", se mantendrá el plazo de publicación, siempre que la subsanación se envíe al menos dos días hábiles anteriores a la fecha prevista de publicación.	Porcentaje de disposiciones con complementario publicadas en plazo.	100%	Aplicación Informática	Trimestral
2.2 Publicación conjunta de extractos de la Base de Datos Nacional de Subvenciones junto con la disposición a que se refiera en el Diario Oficial.				
Publicación conjunta del extracto de convocatoria de subvenciones enviado por la Base de Datos Nacional de Subvenciones junto con el texto íntegro de la misma remitido por el órgano competente de la Administración de la Junta y sus organismos autónomos en el plazo máximo de 72 horas hábiles desde la recepción de ambos en el DOCM, salvo que el anunciate solicite un plazo superior.	Número de reclamaciones por falta de publicación.	Máximo 5 reclamaciones al trimestre.	Registro	Trimestral
2.3 Remisión al Tablón Edictal Único (TEU) de las notificaciones infructuosas.				
• Remisión de notificaciones infructuosas al TEU. • Remisión de notificaciones infructuosas al TEU previamente publicadas en el DOCM.	Número de reclamaciones por falta de remisión.	Máximo 5 reclamaciones al trimestre.	Registro	Trimestral
2.4 Edición y publicación en la web del Código Legislativo.- Actualización quincenal en la web				
Edición y publicación en el plazo máximo de 15 días hábiles, desde que la disposición se ha publicado en el DOCM.	Porcentaje del número de disposiciones no actualizadas en plazo.	0%	Registro	Trimestral
Compromiso	Indicador	Estándar	Método de obtención	Periodicidad
Servicio de Alertas				
3.1 Servicio de alertas personalizado y gratuito.				
Envío de la información solicitada a las personas suscritas a las alertas correspondientes al día de publicación de ese diario.	Número de reclamaciones por no recibir las alertas.	Máximo 2 reclamaciones al trimestre.	Registro	Trimestral
3.2 Ayuda sobre el funcionamiento de altas y bajas en el sistema de alertas (presencial, telefónica y correo electrónico).				
• En horario de atención al público. • Fuera de horario: Primer día hábil siguiente de atención al público.	Número de reclamaciones por falta de atención.	Máximo 2 reclamaciones al trimestre	Registro	Trimestral
<ul style="list-style-type: none"> En cuanto a los <u>mecanismos de comunicación externa e interna</u>, esta carta de servicios, tanto su publicación en el "DOCM", como su folleto divulgativo, así como sus indicadores de cumplimiento de sus compromisos, y demás información, se pueden consultar en la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha http://www.jccm.es, dentro del apartado de Cartas de Servicios, en la información sobre este servicio. 				

AENOR

Como medios de comunicación interna se muestran diversas actas de reunión internas del DOCM, por ejemplo, el acta de reunión de fecha 15/02/2019 en la que se abordan la revisión de los indicadores de la carta de servicio y el análisis de las observaciones y recomendaciones de la última auditoría externa.

- En relación a los medios de subsanación o compensación se establece en la carta que si de la queja del usuario se evidencia el incumplimiento de cualquiera de los compromisos adquiridos, la persona titular de la Viceconsejería de Administración Local y Coordinación Administrativa, se pondrá en contacto con el usuario en el plazo de 72 horas, por el medio que haya señalado como preferente (escrito, teléfono, e-mail, fax,...) para pedirle disculpas y explicarle las causas del incumplimiento y las medidas adoptadas para subsanarlo.
- En cuanto a Formas de presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones sobre el servicio prestado ha quedado conjuntamente establecido con el requisito de formas de participación mencionadas en el epígrafe de información.

2) IDENTIFICACIÓN DE LA METODOLOGÍA UTILIZADA PARA SU DESARROLLO:

Se verifica en la presente auditoría que el desarrollo de la revisión y actualización de la carta de servicios, se ha llevado a cabo por un equipo multidisciplinar, estando integrado en algún momento tanto por los responsables del Servicio:

- Jefa del servicio de publicaciones y DOCM
- Jefes de Sección
- Jefes de negociado.

En este sentido se muestran se muestran diversas actas de reunión del equipo de trabajo de la carta de servicio del DOCM, por ejemplo, las siguientes:

- Acta de reunión de fecha 24/05/2018 en la que se aborda la modificación de la encuesta de satisfacción, estableciendo como fecha de implementación el 1^{ER} trimestre de 2019.
- Acta de reunión de fecha 08/02/2019 en la que se abordan la revisión de los indicadores de la carta de servicio y el análisis de las observaciones y recomendaciones de la última auditoría externa.
- Acta de reunión de fecha 15/02/2019 con el mismo fin, pero ampliando el nº de participantes.

Se ha desarrollado en el "procedimiento de autoevaluación de y seguimiento de los compromisos adquiridos en la carta de servicios" actualmente con la revisión vigente de febrero de 2019, en el que se ha definido entre otras cuestiones:

- Objeto del procedimiento
- Compromisos adquiridos
- Indicadores utilizados en la autoevaluación, valores umbral y periodicidad
- Procedimiento a seguir en caso de incumplimiento de cada uno de los compromisos y medidas correctoras a aplicar,
- Procedimiento ante iniciativas, sugerencias y quejas
- Y una serie de anexos con los formatos previstos para mantener información documentada de las actividades previstas.

AENOR

En Cuanto al seguimiento de la carta y sus compromisos se verifican a través del siguiente muestreo:

- Cuarto trimestre de 2018, se producen hasta 4 incidencias, todas ellas en el compromiso 2.1.1 al haberse dado un 99,83% (2395 disposiciones gratuitas solo se han incumplido en 4).

Se revisa la incidencia NID 12391/2019 con fecha de entrada el 24/10/18 y fecha de publicación el 02/11/2018 cuando debería haberse publicado el 31/10/2018.

- Primer trimestre de 2019, se produce una incidencia en el compromiso 2.1.1 al haberse dado un 99,95% es decir de 2215 disposiciones gratuitas solo se han incumplido en 1.

Se revisa la incidencia NID 203/2019 con fecha de entrada el 10/01/20219 y fecha de publicación el 18/01/2019 cuando debería haberse publicado el 17/01/2019.

- Segundo trimestre de 2019, se vuelve a producir una incidencia en el compromiso 2.1.1 al haberse dado un 99,96% es decir de 2273 disposiciones gratuitas solo se han incumplido en 1.

Se revisa la incidencia NID 4921/2019 con fecha de entrada el 17/05/2019 y fecha de publicación el 28/05/2018 cuando debería haberse publicado el 24/05/2019.

- Tercer trimestre de 2019, no hay incumplimiento

Se revisa el informe de incidencia en el que se establece como acción correctiva, una segunda revisión por parte del encargado de cerrar el diario (maquetadores). En trimestres sucesivos se muestran resultados eficaces de esta acción correctiva, al haber bajado de 4 incidencias en el 4º trimestre de 2018, a tan solo 1 por trimestre (1º y 2 de 2019) y a cero en el tercer trimestre 2019.

Cabe mencionar en este punto que la organización manifiesta no haber recibido ninguna queja ni reclamación sobre los servicios prestados.

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

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

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

Se indica que siempre se verifica y tan solo el día 21/05/2019 hubo una incidencia respecto a la disponibilidad del DOCM de ese día, debido a un problema informático, que no ha afactado al cálculo de los indicadores asociados.

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

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

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

Compromiso 1.3 Acceso vía web al contenido del Código Legislativo.

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

Se verifica diariamente pero no se dispone de datos registrados

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

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

Se verifica diariamente pero no se dispone de datos registrados

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

- En horario de atención al público.

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

No se han recibido reclamaciones al respecto

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

- En horario de atención al público.

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

No se han recibido reclamaciones al respecto

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

- Disponibilidad en la web las 24 h del día los 365 días del año.

- En horario de atención al público

No se han recibido reclamaciones al respecto

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

- 2.1.1 Publicaciones gratuitas en el plazo máximo de 5 días desde su recepción en el DOCM salvo que el publicador solicite un plazo superior
- 2.1.2 Las publicaciones sujetas a pago se efectuarán en el plazo máximo de 5 días hábiles desde que le módulo de facturación compruebe su pago y realice la comunicación al módulo de publicaciones

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

Se revisa 4º trimestre de 2019:

Se muestrea la publicación gratuita NID 15063/2018 con fecha de entrada el 20/12/2018, y fecha prevista de su publicación el 28/12/2018 con resultado positivo

Se han dado un total de 2395 disposiciones gratuitas y 616 publicaciones de pago en este trimestre. Las incidencias de este trimestre ya se han comentado anteriormente.

AENOR

- **Compromiso 2.1.3 Las publicaciones de pago recibidas a través de la aplicación informática, se validarán en el plazo máximo de 2 días hábiles desde su recepción, con el objeto de que el publicador pueda efectuar el pago.**
- Se muestran a través de la aplicación evidenciándose que no hay pendientes las del día de auditoría
- **2.1.4 Las publicaciones de pago recibidas en formato papel, una vez procesadas y validadas en el módulo del aplicador se enviarán al módulo de facturación en el plazo máximo de 3 días hábiles a fin de que comunique a carta de pago al anunciante**
- Se revisa del 3º trimestre de 2019 el mes de septiembre:
- Se muestra el 13/09/2019 NID 8395/19 con fecha de entrada el día 13 y se pago el día 20 (viernes) valida el día 23 (lunes). Queda publicado en fecha 27.
- **Compromiso 2.1.5 "Para los anunciantes que utilicen la aplicación informática del DOCM, en caso de que detecten un error que no altere el contenido de la disposición y sea subsanable a través de la opción "Añadir Complementario", se mantendrá el plazo de publicación, siempre que la subsanación se envíe al menos dos días hábiles anteriores a la fecha prevista de publicación".**
- Se muestra el 3º trimestre de 2019 el mes de septiembre con el NID 8060/2019 y con fecha de entrada el 02/09/2019 publicación el día 12/09/2019, presenta el complementario el día 10/09/2019, así mismo se revisa que en campo de observaciones se ha registrado que se trata de contactar el día 9 teniendo recepción al día siguiente.
- **Se revisa el compromiso 2.2 "publicación conjunta del extracto de convocatoria de subvenciones enviado por la Base de datos Nacional de subvenciones junto con el texto íntegro de la misma remitida por el órgano competente de la Administración de la Junta y sus organismos autónomos en el plazo máximo de 72 horas hábiles dese la recepción de ambos en el DOCM salvo que el anunciante solicite un plazo superior"**
- Se revisa el correo electrónico relacionado con la BDNS y se muestra el día 02/10/2019, a las 14,30 h con nº de identificación BDNS 475669 y se evidencia NID 9065/2019, se indica fecha fija de publicación el 08/10/2019, en este caso si coincide con las 72 horas dado que al entrar un MARTES antes de las 11 le correspondería publicar el martes siguiente. Se verifica que aparece en el DOCM de esa fecha y con las publicaciones fusionadas.
- **Compromiso 2.3.1 "remisión de notificaciones infructuosas al TEU",**
- Se ha establecido un compromiso interno de 4 días desde la fecha de entrada aunque a tenor de lo muestrado se evidencia un plazo inferior, en la mayoría de los casos se ejecuta en un solo día.
- Se analiza la remisión NID 10706/2019 con entrada EL 22/11/2019 con fecha prevista y efectiva el 2971172019. Con esta fecha se asigna código TEU 7169/2019 que concluye con fecha de publicación 03/12/2019
- A fecha de esta auditoría la organización con los recursos disponible no pued medir estos compromisos 2.3.1 y 2.3.2, lo han relacionado con las reclamaciones, a fecha de auditoría ya se encuentran trabajando con la mejora de la herramienta informática y ya pueden obtener fechas si bien se encuentra pendiente de poder desarrollar la

AENOR

consulta que permita obtener los datos al igual que los compromisos 2.1.1 y 2.1.2 y poder obtener los datos que demuestren el plazo en él se ha enviado

Se revisa que desde anterior auditoria no se han producido reclamaciones

- **Compromiso 2.3.2 "remisión de notificaciones infructuosas al TEU previamente publicadas en el DOCM", se han puesto un compromiso interno que una vez publicado en el DOCM se notificara al BOE al día siguiente"**
- **Compromiso 2.4 Edición y publicación en la web del Código Legislativo.- Actualización quincenal en la web**
 - Edición y publicación en el plazo máximo de 15 días hábiles, desde que la disposición se ha publicado en el DOCM.
Se lleva a cabo diariamente y cuando hay alguna circunstancia derivado del programa informático que no se actualiza se solicita vía correo electrónico al servicio informático para que se resuelva.
- **Compromiso 3.1 Servicio de alertas personalizado y gratuito.**
 - Envío de la información solicitada a las personas suscritas a las alertas correspondientes al día de publicación de ese Diario.
Se realiza automáticamente si bien no se verifica que así se realiza
No se han recibido reclamaciones al respecto
- **Compromiso 3.2 Ayuda sobre el funcionamiento de altas y bajas en el sistema de alertas (presencial, telefónica y correo electrónico).**
 - En horario de atención al público.
 - Fuera de horario: Primer día hábil siguiente de atención al público.
No se han recibido reclamaciones al respecto
Se revisan estos cuatro compromisos dado que se responden sin discriminación del tipo de consulta. Se muestran las que viene por correo electrónico y se verifica su respuesta por ejemplo del mes de septiembre, el 29/11/2019 y se responde el 02/12/2019 .

3) Aspectos relacionados con la comunicación de la carta y especialmente del cumplimiento de los compromisos de calidad y su comunicación a los usuarios.

En este sentido se ha visitado la página web, donde en principio se encuentran publicados los resultados de los indicadores completos de 2018 y años anteriores desde 2012 y hasta el mes de octubre del año en curso, así como la posibilidad de descargar la carta, la resolución de su aprobación y su folleto divulgativo.

En el acceso realizado a lo largo de esta auditoría a la página web del DOCM se ha detectado que las entradas para la consulta de los resultados anuales completos, tan solo disponen publicados los resultados correspondientes al primer trimestre de cada año. Ejemplo: resultados anuales de 2018, 2017 y 2016 entre otros.

También se muestra en la misma web la encuesta de satisfacción y los últimos informes de auditoría e inspección correspondientes al año 2018.

AENOR

Puntos fuertes		
Oportunidades de mejora		
Nº	Observaciones	Norma/s
	<p>Resultados de medición de los indicadores con tan solo 2 incidencias en el último año y teniendo en cuenta que los valores umbrales se han situado en el 100% de eficacia.</p> <p>Implementar un control de ediciones de los documentos aplicables a la carta de servicios, por ejemplo, sobre la encuesta de satisfacción que se ha modificado en el último año.</p> <p>A Tenor de lo dispuesto en la norma de referencia, se recomienda valorar la inclusión en el equipo de trabajo de representantes de los usuarios, si esto fuera posible.</p> <p>Completar la memoria interna anual con las acciones de mejora que se estimen pertinentes tras el análisis de conjunto sobre los resultados de cada indicador, más allá de las acciones correctivas iniciadas tras las incidencias.</p> <p>Se sugiere que se amplíe la revisión de la eficacia de los informes de incidencias a un plazo superior al trimestre que actualmente se lleva a cabo con el fin de tener conocimiento de los incumplimientos y poder adoptar acciones correctivas diferentes.</p> <p>Si bien se lleva a cabo la comunicación externamente del resultado del seguimiento de los compromisos publicando los resultados de los indicadores, se recomienda que se lleve a cabo la publicación de las medidas de subsanación establecidas para solventar los incumplimientos</p>	UNE 93200:2008

2 CUADRO DE NO CONFORMIDADES

Ref. N.C.	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	Apdo. Norma	Categoría N. C.
01	En cuanto a la comunicación externa y en contra de lo establecido en el punto 6 del folleto divulgativo, donde se adquiere el compromiso de actualizar en la web institucional los resultados con la misma periodicidad a la establecida en el anexo de la Resolución de 07/03/2019, de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas por la que se aprueba la actual carta de servicio, se detecta que en el acceso realizado a lo largo de esta auditoría a la citada web institucional, las entradas para la consulta de los resultados anuales completos, tan solo disponen publicados los resultados correspondientes al primer trimestre de cada año. Ejemplo: resultados anuales de 2018, 2017 y 2016 entre otros	5.2	menor

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

AENOR

3 DISPOSICIONES FINALES

Las observaciones y no conformidades han sido aclaradas y entendidas.

A la vista de los resultados de la auditoría, el auditor jefe realiza la siguiente propuesta sobre la certificación:

Mantenimiento

No obstante, los Servicios Técnicos de AENOR INTERNACIONAL S.A.U. son el órgano responsable de la decisión final sobre la certificación, una vez analizados los resultados reflejados en este informe de auditoría y en el plan de acciones correctivas (cuando proceda) enviado por la organización. En consecuencia, la propuesta del equipo auditor sobre la certificación podrá ser ratificada o no.

Teniendo en cuenta las no conformidades indicadas en este informe, si fuese necesaria la presentación del Plan de Acciones Correctivas, la Organización se compromete a enviarlo a AENOR INTERNACIONAL S.A.U. (a la dirección de correo electrónico facilitada por la delegación) en 30 días naturales a partir de la fecha de emisión del informe de auditoría, con la información requerida por la *Guía para la elaboración del plan de acciones correctivas*. En caso de que el Plan de Acciones Correctivas no fuera satisfactorio, la organización dispone de un plazo de 15 días naturales para el envío de la documentación adicional que le sea requerida por AENOR INTERNACIONAL S.A.U., a partir de la fecha de recepción dicho requerimiento.

Indicar las no conformidades del presente informe a las cuales la organización tiene intención de presentar apelación. En este caso, la organización deberá enviar a AENOR INTERNACIONAL S.A.U. en el plazo de 7 días naturales, a contar desde la fecha del último día de auditoría, la justificación y evidencias documentales necesarias para su valoración por los servicios de AENOR INTERNACIONAL S.A.U.. Asimismo, se informa a la organización que cualquier queja o reclamación sobre la actuación de AENOR INTERNACIONAL S.A.U., estas deben ser remitidas a la siguiente dirección calidad@aenor.com

Se indican a continuación los comentarios del equipo auditor sobre el cierre de las no conformidades detectadas en la anterior auditoría(en el caso de auditoría de renovación se revisarán todas las no conformidades del ciclo): No se dieron

El equipo auditor informa que esta auditoría se ha realizado a través de un muestreo por lo que pueden existir otras no conformidades no identificadas en este informe y hace entrega al Representante de la Organización del Informe de Auditoría.

Durante la auditoría se ha comprobado el uso de la marca correspondiente a la/s Norma/s auditada/s, identificándose en el presente informe cualquier desviación que pudiera haberse detectado al respecto.

Las no conformidades pueden referirse a incumplimientos de los requisitos de la norma de referencia aplicable, o de cualquier otro requisito establecido en el Sistema de Gestión de la Organización.

Se acuerda con la Organización, las siguientes fechas para la realización de la próxima auditoría:

Fecha próxima auditoría:	OCTUBRE 2020
Fecha expiración del actual certificado: <i>(no cumplimentar en Fase I / Fase II)</i>	2020-12-23

Comentarios si procede, sobre la planificación de la próxima auditoría (a cumplimentar por el Auditor Jefe):

Con antelación a la realización de la próxima auditoría, se determinarán en el Plan de Auditoría los centros a visitar y la planificación de actividades prevista.

Una vez concedida la Certificación, la organización se compromete a poner a disposición de AENOR INTERNACIONAL S.A.U. durante la realización de las auditorías la documentación vigente del Sistema de Gestión.

Para cualquier aspecto relacionado con el proceso de certificación, la organización puede dirigirse al Técnico Responsable de su Expediente (TRE). **GOMEZ TOLON, ROSA MARIA**

En Toledo , a 03 de diciembre de 2019

El Representante de la Organización

El Equipo Auditor

AENOR

ANEXO A CENTROS VISITADOS

DIRECCIONES CENTROS AUDITADOS (Detallar la dirección de los centros indicados en la Matriz de Actividades)

CENTROS FIJOS

CENTRO 1: DIARIO OFICIAL

DIRECCIÓN: Avda Portugal, nº 11

ACTIVIDADES DEL ALCANCE:

AENOR

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

AENOR

ANEXO HOJA DE DATOS

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

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	Carta de Servicios del Diario Oficial de Castilla -La Mancha	
Alcance Inglés	<ALCANCE_IN>	
Procesos subcontratados (mentionar procesos)		
Productos/Proyectos		

AENOR

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

AENOR

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

OTRA INFORMACIÓN RELEVANTE PARA EL DIMENSIONAMIENTO DE LA AUDITORÍA				Modificaciones identificadas en auditoría (planificación y/o realización)			
Volumen de proyectos (ISO 166002)							
Superficie (m ²)/ N° Líneas/Nº APPCC (ISO 22000)							
Consumo anual de energía (Mwh/año) / N° de fuentes de energía / N° 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 <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		
Grado de integración (en %)			

El representante de la empresa Fecha: 2019-12-03 Fdo: Dña. Victoria MARTÍN MÉNDEZ	El representante de AENOR INTERNACIONAL S.A.U. Fdo: D Raúl GARCÍA HORMIGOS
--	--

De: Delegacion Castilla La Mancha - AENOR <castillalamancha@aenor.com>
Enviado el: lunes, 09 de diciembre de 2019 10:20
Para:
Asunto: Evaluación Conforme nº subexpediente 2006/0509/CDS/15 nº certificado
CDS-2014/0031 JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA LA MANCHA

Muy Sra. mía:

Una vez efectuada la Auditoría de Seguimiento a Carta de Servicios de su organización JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA LA MANCHA según la norma UNE 93200:2008 y tras finalizar el proceso de evaluación de la misma, me complace comunicarle que el resultado de la citada auditoría ha sido EVALUACIÓN CONFORME.

Sin otro particular y agradeciendo la confianza depositada en AENOR, reciba un cordial saludo.

Director Delegación Castilla-La Mancha

Tel.: Fax:
castillalamancha@aenor.com - www.aenor.com



Génova, 6. 28004 Madrid
www.aenor.com



La información contenida en este mensaje y/o archivo(s) adjunto(s), enviada desde AENOR, es confidencial/privilegiada y está destinada a ser leída sólo por la(s) persona(s) a la(s) que va dirigida. Le comunicamos que sus datos personales recabados por medio del correo electrónico serán tratados por AENOR para finalidades legítimas, y que podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición y limitación al tratamiento, ante nuestra entidad (más info en [www.aenor.com/politica de privacidad](http://www.aenor.com/politica_de_privacidad)). Si usted lee este mensaje y no es el destinatario señalado, el empleado o el agente responsable de entregar el mensaje al destinatario, o ha recibido esta comunicación por error, le informamos que está totalmente prohibida, y puede ser ilegal, cualquier divulgación, distribución o reproducción de esta comunicación, y le rogamos que nos lo notifique inmediatamente y nos devuelva el mensaje original a la dirección arriba mencionada. Gracias.

The information contained in this message and/or attached file(s), sent from AENOR, is confidential/privileged and is intended to be read only by the person(s) to whom it is addressed. We inform you that any personal data collected via e-mail will be processed by AENOR for legitimate purposes, and that you may exercise your right to access, rectify, erase or object to or limit the processing of your data by contacting us (more information at [www.en.aenor.com/privacy policy](http://www.en.aenor.com/privacy_policy)). If you are reading this message and are not the stated addressee, the employee or the agent responsible for delivering this message to the addressee, or if you have received this message in error, we inform you that any disclosure, distribution or reproduction of this message is completely prohibited and may be illegal, and we ask that you inform us of this immediately and return the original message to the address shown above. Thank you.