

# JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA LA MANCHA

## CARTAS DE SERVICIOS

Oficina de Información y Registro de la Delegación Provincial de la JCCM en  
Cuenca

Oficina de Información y Registro de la Delegación de Servicios de la JCCM en  
Molina de Aragón

Oficina de Información y Registro de la JCCM en Talavera de la Reina (Toledo)

### Informe de Auditoría

Nº PROYECTO DE CERTIFICACIÓN: <b>2006/0509/CDS/12</b>	Nº INFORME: <b>18</b> TIPO DE AUDITORÍA: <b>1ª seguimiento</b>
NORMA DE APLICACIÓN: <b>UNE 93200:2008</b>	Auditoría: Individual <input checked="" type="checkbox"/> Combinada <input type="checkbox"/> Integrada <input type="checkbox"/>
	Requiere envío de Acciones Correctivas:    SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Nº PROYECTO DE CERTIFICACIÓN: <b>2006/0509/CDS/13</b>	Nº INFORME: <b>19</b> TIPO DE AUDITORÍA: <b>1ª seguimiento</b>
NORMA DE APLICACIÓN: <b>UNE 93200:2008</b>	Auditoría: Individual <input checked="" type="checkbox"/> Combinada <input type="checkbox"/> Integrada <input type="checkbox"/>
	Requiere envío de Acciones Correctivas:    SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Nº PROYECTO DE CERTIFICACIÓN: <b>2006/0509/CDS/14</b>	Nº INFORME: <b>18</b> TIPO DE AUDITORÍA: <b>AS1</b>
NORMA DE APLICACIÓN: <b>UNE 93200:2008</b>	Auditoría: Individual <input checked="" type="checkbox"/> Combinada <input type="checkbox"/> Integrada <input type="checkbox"/>
	Requiere envío de Acciones Correctivas:    SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

Fecha de realización de la Auditoría: **2022/01/19,20 y 25**

## DATOS GENERALES

### A. DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

<b>Nombre de la Organización</b>	JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA LA MANCHA
<b>Dirección</b>	OIR DE CUENCA C/ LAS TORRES, 18. 16002 – CUENCA
<b>Representante de la Organización (nombre y cargo)</b>	D <sup>a</sup> . Ana Serrallet Martínez (Responsable de OIR Cuenca)
<b>Dirección</b>	OIR DE MOLINA DE ARAGÓN C/ DR. D. ANTONIO LÓPEZ AYLLÓN GAONA, 2. BAJO DCHA. 19300, MOLINA DE ARAGÓN
<b>Representante de la Organización (nombre y cargo)</b>	D. Fernando GOMEZ CRESPO (Responsable de OIR MOLINA DE ARAGÓN)
<b>Dirección</b>	OIR DE TALAVERA DE LA REINA Plaza del Pan, nº 10. CP 45600, Talavera de la Reina (Toledo).
<b>Representante de la Organización (nombre y cargo)</b>	D <sup>a</sup> Maria Luisa ZUIL PRIETO(Responsable de OIR Talavera de la Reina)

### B. EQUIPO AUDITOR

<b>Función</b>	<b>Nombre</b>	<b>Iniciales</b>
Auditor jefe (OIR Guadalajara y OIR Cuenca)	Raúl GARCÍA HORMIGOS	RGH
Auditor jefe (OIR Toledo; Talavera de la Reina)	Rosa M <sup>a</sup> GÓMEZ TOLÓN	RGT

### C. CRITERIOS DE AUDITORÍA

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

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

## D. USO DE TÉCNICAS DE AUDITORÍA EN REMOTO

Si durante la auditoría se utilizan técnicas de auditoría en remoto en alguna medida, cumplimentar la siguiente tabla:

Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)	Herramientas y descripción
Herramienta(s) a utilizar	
Plataforma(s) IT del cliente	

Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)		Descripción (cuando proceda)
Revisión documental (no en tiempo real) (ej., revisión de documentos en web)	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
Videollamada (WebEx)	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
Captura de Pantallas	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
Video en tiempo real o no real	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
Grabación de video	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
Intercambio de fotografías	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
Otros:	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
COMENTARIOS:		

## RESUMEN EJECUTIVO DE AUDITORÍA

### Cuestiones generales para todos los Sistemas de Gestión

<b>Confirmación de la realización de la auditoría</b>
<p>Se ha realizado la auditoría de primer 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 Cuenca, Molina de Aragón y Toledo aprobadas según:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Resolución de 04/12/2020, 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 (DOCM de 17/12/2020) por un periodo de dos años, hasta el 17/12/2022.</li><li>➤ Resolución de 04/12/2020, 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. (DOCM de 17/12/2020) por un periodo de dos años, hasta el 17/12/2022.</li><li>➤ Resolución de 04/12/2020, 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. (DOCM de 17/12/2020) por un periodo de dos años, hasta el 17/12/2022</li></ul> <p>Así mismo se ha llevado a cabo visita como Cliente Misterioso en las OIR de Cuenca y de Toledo (en su sede de Toledo de Plaza Santiago de los Caballeros); cuyos resultados se exponen en el informe correspondiente a esta actividad.</p>
<b>Alcance de la auditoría y adecuación del alcance del certificado</b>
<p><b>Oficina de Información y Registro</b></p> <p>Si bien la auditoría presencial se ha llevado a cabo para las cartas de servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• OIR Cuenca</li><li>• OIR Molina de Aragón (Guadalajara)</li><li>• OIR Toledo, en su sede de Talavera de la Reina, (Plaza del Pan, 10)</li></ul> <p>Con este muestreo se daría conformidad a la totalidad de OIR que disponen de cartas de servicio certificadas:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• OIR Cuenca</li><li>• OIR Guadalajara</li><li>• OIR Toledo</li><li>• OIR Ciudad Real</li><li>• OIR Albacete</li></ul> <p>Los trabajos de auditoría se han desarrollado tomando como referencia:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Resolución de 04/12/2020, 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. (DOCM de fecha 17/12/2020)</li><li>• Resolución de 04/12/2020, 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. (DOCM de fecha 17/12/2020).</li></ul>

- Resolución de 04/12/2020, 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. (DOCM de 17/12/2020)

Se han auditado todas las actividades incluidas en el alcance del certificado.

¿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

## Declaración sobre la conformidad y eficacia del sistema de gestión

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

#### 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 el año natural 2021; estimándose que las Cartas están cumpliendo con carácter general los requisitos especificados tanto en la en la Norma como en el Reglamento antes mencionados, salvo para las No Conformidades identificadas en este informe y para los que la organización debe presentar el correspondiente Plan de Acciones Correctivas (PAC) de acuerdo a las disposiciones finales de este informe.

También se identifican una serie de observaciones que deben ser tenidas en cuenta por la organización para evitar su deriva a futuras no conformidades.

Este año se ha realizado cliente misterioso, en 3 OIR's, la de Cuenca, Molina de Aragón (Guadalajara) y Toledo, con resultados en informe independiente, si bien como resumen mencionar, que todas las inspecciones han sido satisfactorias, tanto presenciales como por correo electrónico.

#### 2. Estado de implantación y cierre de No conformidades detectadas en la anterior auditoría (en el caso de auditoría de renovación se revisarán todas las no conformidades del ciclo):

Se han revisado la totalidad de las no conformidades y observaciones derivadas de las auditorías anteriores, sin hallar desviaciones al respecto

## 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.

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

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

## Otras consideraciones del equipo auditor

De manera general para todas las OIR de CLM, se ha procedido a revisar y aprobar una nueva carta de servicios, aprobada mediante resoluciones individuales para cada provincia, aprobándose todas mediante su publicación en el DOCM de fecha 17/12/2020.

Para la revisión y actualización se ha constituido un equipo de trabajo constituido por:

- Paula Novo Paz- inspectora general de servicios
- M<sup>a</sup> José Carril Martín- Jefa de servicios de proyectos de innovación pública
- Juan Falcón Lencina – Inspector analista
- José Luis Bargeño Ancillo – Coordinador de Información y Registro

En cuanto a los trabajos de revisión y actualización de las cartas de servicios se muestran evidencias de las actividades llevadas a cabo por el equipo de trabajo, mediante actas sucesivas en fechas

- 16/11/2020 para la redacción de un primer borrador de la nueva carta y la difusión de la misma entre el personal de las OIR para recabar posibles aportaciones y mejoras entre este colectivo.
- 27/11/2020 para el análisis de las aportaciones recabadas entre el personal de las OIR y la redacción definitiva de la carta de servicios.
- 30/11/2020 para la aprobación de la nueva carta de servicios.

Se muestran evidencias sobre otras actividades de seguimiento de la carta por el equipo de trabajo a través de las actas de fecha 15/06/2020, 08/06/2021 y 18/11/2021.

## OIR CUENCA:

Se realiza una Reunión Inicial en la que el auditor expone el proceso de auditoría, se confirman y actualizan datos de la Hoja de Datos, y se confirma el alcance de la certificación.

Se revisa el contenido de la carta de servicios publicada mediante Resolución de 04/12/2020, 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. (DOCM 17/12/2020).

Se revisa igualmente el contenido del folleto divulgativo de la Carta de Servicio sin hallar desviaciones al respecto. Este folleto divulgativo se encuentra a disposición del ciudadano en soporte papel en las propias OIR y en la web corporativa.

En la oficina se comprueba la disponibilidad de la encuesta de satisfacción para su cumplimentación por la ciudadanía y la disposición de una urna para depositarla una vez cumplimentada. En el momento de esta auditoría se dispone en la urna de 8 encuestas cumplimentadas, que son recogidas mensualmente para y remitidas a la inspección de servicio para su tratamiento de datos.

Se revisa el formato de Encuesta y las preguntas; así como su vinculación con los Compromisos.

En 2021 se llegaron a recopilar 209 con las que se han podido calcular los valores obtenidos en algunos de los Indicadores que se basan en las encuestas. Se muestra un incremento significativo en el nº de encuestas recibidas (en soporte papel en la propia OIR) a pesar de las circunstancias de pandemia sanitaria.

Se repasan las respuestas a la pregunta ¿Tiene alguna sugerencia u observación que quiera realizar sobre el servicio? De forma resumida los comentarios recogidos son los siguientes:

“No funciona escáner y/o fotocopador” (3)

“Trato excelente” (18)

“amplio horario” (1)

Es de destacar como punto fuerte de esta OIR la gran cantidad de comentarios de felicitación recibidos por la calidad de servicio recibido por parte de los ciudadanos a través de la encuesta de satisfacción.

Se revisa el Procedimiento de Autoevaluación de 01/03/2021.

Se comprueba la emisión de las estadísticas “mensuales” para todo el año 2021 sobre las consultas atendidas desde la OIR tanto en modo presencial, telefónico y electrónicamente, aunque el “procedimiento de autoevaluación de fecha 01/03/2021 en su apartado 3, establece esta periodicidad “semanalmente”. En este apartado no se mencionan las consultas atendidas “vía correo electrónico” aunque luego la estadística cumplimentada por la OIR si recoge este dato.

El personal de la OIR de Cuenca manifiesta no haber identificado en el último periodo sobre errores en la “información de la página web” (Anexo III del procedimiento de autoevaluación).

A tenor de los datos recogidos en los informes de seguimiento de indicadores a lo largo de 2020 y 2021 no se incumple ninguno de los valores umbrales establecidos, por lo que no ha sido preciso la emisión de ningún “informe de incidencias”

Se revisan las siguientes Reclamaciones:

Se han Registrado en la OIR 2 reclamaciones dirigidas, en ambos casos a la “Delegación Provincial de Hacienda de Cuenca”; Se revisan ambas quejas relacionadas con el trato recibido en el mencionado organismo público.

El personal de la OIR manifiesta no haber recibido quejas en 2021 relacionadas con el servicio directo prestado desde esta oficina.

A lo largo de la presente auditoría se ha supervisado “in situ” las atenciones prestadas a las personas demandantes de información, sin hallar desviaciones al respecto.

## OIR MOLINA DE ARAGÓN (Guadalajara):

La oficina está localizada en la cabeza de la Comarca del mismo nombre y es de referencia al entorno rural en todos los ámbitos de la Administración de la JCCM, en el mismo edificio tanto OIR como Servicios Sociales, Agricultura, Sanidad, UNED, Asociaciones, Juzgados, Empleo, ...

Se realiza una Reunión Inicial en la que el auditor expone el proceso de auditoría, se confirman y actualizan datos de la Hoja de Datos, y se confirma el alcance de la certificación.

Se revisa el contenido de la carta de servicios publicada mediante Resolución de 04/12/2020, 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. (DOCM 17/12/2020).

Se revisa igualmente el contenido del folleto divulgativo de la Carta de Servicio sin hallar desviaciones al respecto. Este folleto divulgativo se encuentra a disposición del ciudadano en soporte papel en las propias OIR y en la web corporativa.

En la oficina se comprueba la disponibilidad de la encuesta de satisfacción para su cumplimentación por la ciudadanía, aunque en esta OIR no se dispone de una urna para depositarla una vez cumplimentada. En el momento de esta auditoría se dispone en la urna de 9 encuestas cumplimentadas (8 de 2020 y 1 de 2021), que son remitidas mensualmente a la inspección de servicio para su tratamiento de datos.

Se revisa el formato de Encuesta y las preguntas; así como su vinculación con los Compromisos.

Se repasan las respuestas a la pregunta ¿Tiene alguna sugerencia u observación que quiera realizar sobre el servicio? De forma resumida los comentarios recogidos son los siguientes:

“necesidad de refuerzo del servicio” (2)

Se revisa el Procedimiento de Autoevaluación de 01/03/2021.

Se comprueba la emisión de las estadísticas “mensuales” para todo el año 2021 sobre las consultas atendidas desde la OIR tanto en modo presencial, telefónico y electrónicamente, aunque el “procedimiento de autoevaluación de fecha 01/03/2021 en su apartado 3, establece esta periodicidad “semanalmente”. En este apartado no se mencionan las consultas atendidas “vía correo electrónico” aunque luego la estadística cumplimentada por la OIR si recoge este dato.

El personal de la OIR de Cuenca manifiesta no haber identificado en el último periodo sobre errores en la “información de la página web” (Anexo III del procedimiento de autoevaluación”).

A tenor de los datos recogidos en los informes de seguimiento de indicadores a lo largo de 2020 y 2021 no se incumple ninguno de los valores umbrales establecidos, por lo que no ha sido preciso la emisión de ningún “informe de incidencias”

Se revisan las siguientes Reclamaciones:

Se han Registrado en la OIR 2 reclamaciones dirigidas, en un caso dirigida a la Oficina Comarcal Agraria y la otra a la Residencia Las sabinas; Se revisan ambas quejas con motivaciones diferentes.

El personal de la OIR manifiesta no haber recibido quejas en 2021 relacionadas con el servicio directo prestado desde esta oficina.

A lo largo de la presente auditoría se ha supervisado “in situ” las atenciones prestadas a las personas demandantes de información, sin hallar desviaciones al respecto.

Se revisan las Comunicaciones de resultados de Indicadores Acumulados hasta noviembre de 2021 a través de la página web de manera conjunta para las OIR de GUADALAJARA como de MOLINA DE ARAGÓN.

## OIR TOLEDO (TALAVERA DE LA REINA, PLAZA DEL PAN)

Se revisan los servicios prestados con los compromisos asociados y los indicadores que ayudan a valorarlos, y se evidencia un cumplimiento en todos ellos.

Se han revisado las encuestas obtenidas en 2021, para este centro, habiéndose registrado un total de 73 registros, todos ellos puntuados con valores de 5, a excepción de una pregunta en una encuesta que ha sido valorada con 3. Así mismo una de las encuestas ha sido puntuada con 1 a todas las preguntas lo cual es una incongruencia con el comentario aportado en el apartado de sugerencias y observaciones que indica que el trato ha sido excelente y transmite sus felicitaciones

### **SERVICIO COMUN:**

COMPROMISO: *La atención será personalizada y adecuada a cada persona.*

INDICADOR: Porcentaje de personas satisfechas con el tiempo que se les ha dedicado.

FORMA DE CALCULO: Registro de personas encuestadas que consideran adecuado el tiempo que se les ha dedicado. Valor: 100% Periodicidad: Mensual

COMPROMISO: *El trato será cortés.*

INDICADOR:

- Nº de personas insatisfechas con el trato recibido.
- Porcentaje de personas satisfechas con el trato recibido.

FORMA DE CALCULO:

- Registro de quejas presentadas sobre el trato recibido por el personal de la OIR. Valor: 1 queja/ OIR máximo. Periodicidad: Mensual.
- Registro de personas encuestadas que consideran adecuado el trato recibido. Valor: 100%; Periodicidad: Mensual



COMPROMISO: *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.*

INDICADOR: Puntuación media en las encuestas de satisfacción

FORMA DE CALCULO: Registro de puntuaciones medias obtenidas de la pregunta sobre este compromiso en las encuestas de satisfacción (se valora de 1 a 5).

### **SERVICIO: INFORMACIÓN GENERAL Y ESPECÍFICA SOBRE LA JUNTA DE COMUNIDADES.**

COMPROMISO: *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.*

INDICADOR: Porcentaje de personas satisfechas con la información recibida.

FORMA DE CALCULO: Registro de personas encuestadas que consideran adecuada la información recibida. Valor: 100% Periodicidad: Mensual

Para los servicios mencionados anteriormente, si bien como ya se ha mencionado en el párrafo anterior, las encuestas en Talavera arrojan un resultado adecuado a los valores asignados, el resultado global de los servicios prestados en los diferentes centros, y trasladados en el registro colgado en la web indica que es el 95% lo que puntúan con un 5, incumpléndose por tanto el valor al no disponer de los criterios coherentes asociados y que indiquen cuales son las puntuaciones que se establecen como favorables para ser contabilizadas y por tanto trasladado como una no conformidad a este informe

### **SERVICIO: PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS.**

COMPROMISO: *Los documentos presentados para su registro se remitirán a la unidad de destino dentro del siguiente día hábil.*

INDICADOR: Porcentaje de documentos enviados dentro del siguiente día hábil.

FORMA DE CALCULO: Registro de documentos enviados dentro del mismo día desde que se registra o el siguiente día hábil, respecto a los documentos presentados. (Datos obtenidos de la aplicación de registro único) Valor: 97% Periodicidad: Mensual

Se revisa el registro manual de estas actuaciones que se dispone y para esta sede se han registrado un total de 19955 no habiéndose incumplido ninguno

Para lo cual se muestrean los presentados en el mes de abril y mayo

COMPROMISO: *Compulsamos de forma inmediata los documentos presentados, a los que se refiere el servicio 4.3*

INDICADOR:

- Porcentaje de documentos compulsados inmediatamente.

Se revisa el registro anual, habiéndose registrado un total de 487 de forma inmediata y 33 demoradas lo que para esta sede se habría obtenido un porcentaje de 93%; lo cual incurriría en un incumplimiento del valor asociado

- Nº de quejas por incumplimiento del compromiso de compulsas

FORMA DE CALCULO:

- Porcentaje de documentos compulsados inmediatamente respecto a los presentados. Valor: 95% Periodicidad: mensual
- Registro de quejas presentadas por el incumplimiento de este compromiso. Valor: 1 queja/ OIR máximo; Periodicidad: Mensual

**COMPROMISO:** *Si usted lo solicita, se le facilitará una fotocopia gratuita de la solicitud presentada del modo establecido en el servicio 4.3, o en el caso de que el envío se realice a través del Sistema de Interconexión de Registros se le facilitará el justificante del mismo.*

**INDICADOR:** Nº de quejas por incumplimiento del compromiso de obtención de fotocopia gratuita o de entrega del justificante del registro.

**FORMA DE CALCULO:** Registro de quejas presentadas por el incumplimiento de este compromiso. Valor: 2queja/ OIR máximo; Periodicidad: Mensual

**COMPROMISO:**

- *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.*

**INDICADOR:**

- Nº de quejas de usuarios insatisfechos con el apoyo recibido de los informadores.
- Nº de quejas por incumplimiento del compromiso de obtención de ejemplar gratuito de los modelos de solicitud publicados.

**FORMA DE CALCULO:**

- Registro de quejas presentadas por el incumplimiento de este compromiso. Valor: 1 queja/ OIR máximo; Periodicidad: Mensual
- Registro de quejas presentadas por el incumplimiento de este compromiso. Valor: 1 queja/ OIR máximo; Periodicidad: Mensual

## **SERVICIO: CITA PREVIA.**

**COMPROMISO:** *Será atendido en el día y hora solicitado, sin necesidad de esperar turno.*

**INDICADOR:** Nº de quejas por incumplimiento del compromiso de atención en la cita solicitada

**FORMA DE CALCULO:** Registro de quejas presentadas por el incumplimiento de este compromiso Valor: 1 queja/ OIR máximo; Periodicidad: Mensual

## **SERVICIO: PRESENTACIÓN DE QUEJAS, INICIATIVAS O SUGERENCIAS SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE CUALQUIER SERVICIO DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA JUNTA DE COMUNIDADES**

**COMPROMISO:** *Tramitaremos las quejas, iniciativas y sugerencias de forma inmediata, estableciendo como plazo máximo el siguiente día hábil al de su presentación. Para su comodidad no hace falta que la presente por escrito, pues la propia oficina formalizará su queja o sugerencia en el impreso normalizado y le proporcionará una copia en el momento.*

**INDICADOR:** Porcentaje de quejas, iniciativas y sugerencias tramitadas cómo máximo al siguiente día hábil.

**FORMA DE CALCULO:** Registro de quejas, iniciativas o sugerencias tramitadas, como máximo al siguiente día hábil, respecto al total de las presentadas. Valor: 90% Periodicidad: mensual

## **SERVICIO: CONSULTA DE LAS CARTAS DE SERVICIOS APROBADAS.**

**COMPROMISO:** *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 DOCM.*

**INDICADOR:** Nº de personas insatisfechas en relación con la consulta y obtención de copia de las Cartas de Servicios aprobadas.

**FORMA DE CALCULO:** Registro de quejas recibidas sobre la consulta y obtención de copia de las Cartas de Servicios aprobadas. Valor: 2 queja/ OIR máximo; Periodicidad: Mensual

### **SERVICIO: ACCESO A LA EDICIÓN ELECTRÓNICA DEL DIARIO OFICIAL DE CASTILLA-LA MANCHA.**

**COMPROMISO:** *En los términos de la normativa reguladora del DOCM. Se garantiza la consulta de dicho boletín en su edición electrónica por las personas interesadas en las terminales habilitadas al efecto.*

**INDICADOR:** Nº de personas descontentas con el acceso a la edición electrónica del Diario Oficial de Castilla la Mancha

**FORMA DE CALCULO:** Registro de quejas recibidas sobre el acceso a la edición electrónica del Diario Oficial de Castilla-la Mancha Valor: 2 queja/ OIR máximo; Periodicidad: Mensual

### **SERVICIO: ACCESO A LA EDICIÓN ELECTRÓNICA DEL BOLETÍN OFICIAL DEL ESTADO Y A LA EDICIÓN ELECTRÓNICA DE OTROS BOLETINES OFICIALES DE ADMINISTRACIONES ESPAÑOLAS Y DE LA UNIÓN EUROPEA**

**COMPROMISO:** *Se garantiza la consulta de dichos boletines en su edición electrónica por las personas interesadas en las terminales habilitadas al efecto.*

**INDICADOR:** Nº de personas descontentas con la consulta del BOE y otros boletines oficiales de administraciones españolas y de la Unión Europea.

**FORMA DE CALCULO:** Registro de quejas recibidas sobre el acceso a la edición electrónica del BOE y otros boletines oficiales de administraciones españolas y de la Unión Europea. Valor: 2 queja/ OIR máximo; Periodicidad: Mensual

### **SERVICIO: EN MATERIA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.**

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

**INDICADOR:**

- Porcentaje de procedimientos iniciados inmediatamente respecto a los procedimientos solicitados.

Se revisa el registro que se lleva a cabo de forma manual de este servicio habiéndose obtenido un valor de 5269 procedimientos todos de forma inmediata, para lo cual se muestrea el mes de septiembre

- Nº de personas insatisfechas por retraso o por no tramitación de procedimientos solicitados.

**FORMA DE CALCULO:**

- Registro de procedimientos iniciados respecto a los solicitados. Valor: 100% Periodicidad: mensual

- Registro quejas recibidas por retraso o por no tramitación de procedimientos solicitados. Valor: 1 queja/ OIR máximo; Periodicidad: Mensual

## COMPROMISO:

- Siempre que presente el código de solicitud de certificado y los documentos acreditativos establecidos, le tramitaremos el certificado de firma electrónica inmediatamente.
- Previa identificación ante el funcionario de la OIR, se le registrará en el sistema CI@ve, como mecanismo de acceso a la administración electrónica.

## INDICADOR:

- Nº de personas insatisfechas por no tramitar su certificado, cumpliendo todos los requisitos.
- Nº de usuarios insatisfechos por no tramitar su registro, cumpliendo todos los requisitos.

FORMA DE CALCULO: Registro de quejas presentadas al respecto. Valor: 0 queja/ OIR máximo; Periodicidad: Mensual

## **SERVICIO: VIDEOINTERPRETACIÓN DE PERSONAS SORDAS**

COMPROMISO: La persona sorda que lo solicite, será atendida, utilizando el servicio de Videointerpretación, recibiendo la ayuda de un intérprete de lengua de signos española.

INDICADOR: Nº de personas que, tras solicitarlo, no han recibido la ayuda por videoconferencia de un intérprete de lengua de signos

FORMA DE CALCULO: Registro de quejas presentadas al respecto. Valor: 0 queja/ OIR máximo; Periodicidad: Mensual

A este respecto se evidencia que se dispone del servicio de videointerpretación, pero este centro indica que no se ha hecho uso del mismo en ninguna ocasión, al no requerirse

Se indica por parte de esta OIR que no se han recibido quejas ni reclamaciones por parte del servicio prestado en lo que a los compromisos se refiere, y por tanto quedando cumplidos todos aquellos compromisos cuyo indicador se mide a través de las mismas

## **Puntos fuertes**

- ✚ Es de destacar como punto fuerte de esta OIR de Cuenca la gran cantidad de comentarios de felicitación recibidos por la calidad de servicio recibido por parte de los ciudadanos a través de la encuesta de satisfacción.
- ✚ Se muestra un incremento significativo en el nº de encuestas recibidas (en soporte papel en la propia OIR de Cuenca) a pesar de las circunstancias de pandemia sanitaria.
- ✚ Las valoraciones obtenidas en las encuestas sobre el servicio prestado por las OIR's en todas las oficinas auditadas.
- ✚ La calidad de atención y trato a los usuarios mostrados por el responsable de la OIR de Molina de Aragón en las atenciones supervisadas durante la auditoría, así como en Talavera de la Reina por las dos registradoras que se han muestreado.
- ✚ El esfuerzo realizado por el secretario del delegado de la OIR de Talavera para poder mostrar los resultados de los compromisos, en ausencia de la responsable por encontrarse de baja

## **Oportunidades de mejora**

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 el caso de encuestas cumplimentadas electrónicamente, valorar la conveniencia de que las OIR tengan acceso a los resultados de las mismas.

3. Mejorar el proceso de recepción de sugerencias y encuestas de usuarios, mediante la colocación de un buzón en la OIR de Molina de Aragón y de Talavera de la Reina, el proceso actual, podría condicionar las respuestas de los usuarios, al tener que recoger las encuestas de los propios registradores, y tener que entregar sus respuestas a los mismos.
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 seguimientos.
5. 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).
6. Eliminar la puntuación de 3 de las encuestas a fin de que los usuarios se decanten por una opción más o menos optima, o definir concretamente a que corresponde cada valor del 1 al 5 mas allá de lo expresado que "1" es la menor valoración y "5" es la mayor valoración; por ejemplo, en una de las encuestas se ha puntuado con 3 de 5 valores, "¿cómo definiría la información que se le ha facilitado para el servicio que hay solicitado?", no pudiendo obtener conclusiones claras al respecto
7. Dada la particularidad de la sede de la OIR de Talavera de la Reina, donde confluyen varios servicios de la JCCM como son bienestar social, Fomento, etc... se sugiere que en la solicitud de cita previa que se encuentra disponible en la web, se incluya una nota informativa a los usuarios con los contactos de los otros servicios que se prestan en el edificio y que el usuario asimila como OIR, para que pueda coger la cita en el servicio requerido distinto a la OIR, evitando que el ciudadano cuando se persona en la OIR, tenga que volver a solicitar cita con uno de esos servicios, con el consiguiente malestar

Nº	Observaciones UNE 93200:2008
1.	El certificado de las cartas de servicio de la OIR de Cuenca, Molina de Aragón (Guadalajara) y Toledo expuesto en la web externa se encuentra caducado desde 2020-06-29
2.	Aunque se muestra que internamente se dispone de resultados de los indicadores para seguimiento y medición de los compromisos del pasado mes de diciembre, a fecha de esta auditoría solo se muestran publicados en la web corporativa los resultados entre los meses de enero y noviembre de 2021.
3.	Actualmente el terminal informático existente en las OIR de Cuenca y Molina de Aragón, a disposición de la ciudadanía para consultas electrónicas, se encuentran fuera de uso por motivos higiénico-sanitarias derivados de la actual pandemia, si bien en Talavera de la Reina si se encuentra en uso.
4.	En la OIR de Molina de Aragón tan solo se dispone de una encuesta (formato papel) en todo el año 2021.
5.	En la OIR de Talavera de la Reina, si bien se ha prestado el servicio de "presentación de quejas, iniciativas o sugerencias sobre el funcionamiento de cualquier servicio de la administración de la junta de comunidades", como así se evidencia con la revisión de 3 reclamaciones presentadas por usuarios relacionadas con "bienestar social", estas tramitaciones no han sido registradas en el archivo mensual (2 en febrero y 1 en noviembre), si bien estas no han generado reclamaciones, que es el indicador por el que se mide la prestación de este servicio
6.	Se detecta incongruencia en los datos aportados en una de las encuestas de la OIR de Talavera, al haberse puntuado todas las preguntas con 1 y en sugerencias se traslada una Felicitación por el trato
7.	No se dispone de datos registrados que permitan evidenciar el cumplimiento del compromiso "Será atendido en el día y hora solicitado, sin necesidad de esperar turno." Si bien su indicador mide las quejas, no hay registro que permita muestrear que el personal que es citado es atendido en el día y hora más allá de las posibles quejas que pudiese presentar. A este respecto se sugiere que se extraiga un registro con la confirmación de las citas, ello propiciara también obtener datos

	acerca de la atención al usuario que se presta, más allá de las posibles tramitaciones que pueda o no realizar
--	--

**Documentos adjuntos al informe de auditoría:**

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

## CUADRO DE NO CONFORMIDADES

Ref. NC	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	Apdo. Norma	Categoría N. C.
01	Aunque se muestran evidencias de comunicaciones internas y externas de la carta en las OIR visitadas, en cuanto a la estructura y contenido de la carta de servicio, y en contra de lo establecido en el apdo. 3.3 de la norma de referencia, no se identifica en el contenido de las cartas auditadas, información documentada sobre los “mecanismos de comunicación interna y externa” en relación a los requisitos en este ámbito establecidos en el capítulo 5 de la norma. Ej. Carta de servicio vigente de la OIR de Cuenca, Guadalajara y Toledo.	3.3	menor
02	En contra de lo establecido en el apartado 4.1.2 de la norma de referencia el equipo de trabajo constituido para la revisión y actualización de las cartas de servicios en 2020 no cuenta entre sus miembros con una persona de la organización que preste directamente el servicio y conozca los procesos internos.	4.1.2	menor
03	<p>En cuanto a la publicación de resultados de las actividades de seguimiento y medición de los compromisos, mediante indicadores, se detecta:</p> <p>a) La presentación de resultados de los indicadores en la web corporativa del año 2021 (entre los meses de enero y noviembre), y relacionados con los resultados de las encuestas de satisfacción, no son coherentes con los “valores objetivos” establecidos en la carta de servicios. Por ejemplo, el indicador “porcentaje de personas satisfechas con el tiempo que se le ha dedicado” establece un valor objetivo del 100%, pero en el informe de resultados publicado se informa sobre la distribución de % de encuestas para cada puntuación del 1 al 5. No se ha establecido un criterio para considerar a las personas satisfechas.</p> <p>Idem para los indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicador asociado a las personas satisfechas con el trato recibido.</li> <li>• Indicador asociado a las personas satisfechas con la información recibida.</li> </ul> <p>b) Tampoco se muestra coherente la publicación de resultados del indicador “puntuación media en las encuestas de satisfacción” para el que se establece un valor objetivo de 4, presentándose de nuevo un resultado en el informe de la web con una distribución de % de encuestas para cada puntuación del 1 al 5 y no la media requerida.</p> <p>c) Para los indicadores cuyo cálculo se basa en los resultados de las encuestas de satisfacción, no se mantiene evidencias de los resultados mensuales (mes a mes), tal y como se hace para el resto de indicadores.</p> <p>d) Para los indicadores, cuyo cálculo se basa en el cómputo de las quejas recibidas, establecidos para el acceso electrónico al DOCM, BOE y otros se ofrecen resultados de manera conjunta, cuando existe in indicador diferenciado para el acceso electrónico al DOCM.</p>	4.2	menor

Ref. NC	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	Apdo. Norma	Categoría N. C.
04	<p>En cuanto al “procedimiento de autoevaluación” fecha 01/03/2021, se detecta</p> <p>a) En este mismo apartado se requiere una estadística sobre las consultas recibidas en la OIR presencial y telefónicamente, sin tener en cuenta las recibidas vía “correo electrónico”. Por ejemplo, la estadística cumplimentada por la OIR de Cuenca sí recoge este dato: en 2021, los datos de consultas atendidas son: 2947 presenciales, 2053 telefónicas y 111 por correo electrónico.</p> <p>b) En contra de lo establecido en su apartado 3, las estadísticas cumplimentadas por la OIR de CUENCA sobre las consultadas recibidas se lleva a cabo mensualmente, en lugar de semanalmente como está establecido.</p>	4.2	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.



## 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 Sede) 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](mailto:calidad@aenor.com)
- 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:
- CUENCA

Fecha próxima auditoría:	Junio 2022
Fecha expiración del actual certificado: <i>(no cumplimentar en Fase I / Fase II)</i>	<b>2023-06-29</b>
- MOLINA DE ARAGÓN (GUADALAJARA)

Fecha próxima auditoría:	Junio 2022
Fecha expiración del actual certificado: <i>(no cumplimentar en Fase I / Fase II)</i>	<b>2023-06-29</b>
- TOLEDO

Fecha próxima auditoría:	Junio 2022
Fecha expiración del actual certificado: <i>(no cumplimentar en Fase I / Fase II)</i>	<b>2023-06-29</b>
- 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 Talavera de la Reina, a 25 de enero de 2022

## ANEXO A CENTROS VISITADOS

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

**CENTROS FIJOS**

**CENTRO 1:**

**DIRECCIÓN:** CL LAS TORRES, 18. 16001 - CUENCA

**ACTIVIDADES DEL ALCANCE:**

CARTA DE SERVICIOS de la Oficina de Información y Registro de la Delegación Provincial de la JCCM en Cuenca

**CENTRO 3:**

**DIRECCIÓN:** C/ Dr. D. Antonio López Ayllón Gaona, 2. Bajo dcha.19300 - MOLINA DE ARAGÓN (GUADALAJARA)

**ACTIVIDADES DEL ALCANCE:**

CARTA DE SERVICIOS de la Oficina de Información y Registro de la Delegación de Servicios de la JCCM en Molina de Aragón

**CENTRO 3:**

**DIRECCIÓN:** OIR TOLEDO

**ACTIVIDADES DEL ALCANCE:** CARTA DE SERVICIOS de la Oficina de Información y Registro de la Delegación de Servicios de la JCCM en Talavera de la Reina

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

Nombre y apellidos	Departamento o cargo	Reunión inicial	Desarrollo Auditoría	Reunión final
<b>CUENCA</b>				
Dña. Ana Serrallet Martínez	Responsable de OIR CUENCA	x	x	x
<b>MOLINA</b>				
D. Fernando GOMEZ CRESPO	Responsable de OIR Molina de Aragón	x	x	x
<b>TALAVERA DE LA REINA (TOLEDO)</b>				
D. Victor Manuel MARTIN ALONSO	Secretario del delegado de OIR Talavera en sustitución de la responsable de la OIR	x	x	x
D. David PANIAGUA GOMEZ	Registrador OIR Talavera		x	
Dª Azucena DE LA TORRE CORREDERA	Registrador OIR Talavera		x	
Dª Gloria LOZANO GARCIA	Registrador OIR Talavera		x	
D. Esteban BERNARDO JIMENEZ	Registrador OIR Talavera		x	

## ANEXO - HOJA DE DATOS

DATOS GENERALES		Modificaciones identificadas en auditoría (planificación y/o realización)
<b>Nombre de la Organización</b>	JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA -LA MANCHA	
<b>Factoría/Planta/Delegación</b>	OIR Cuenca	
<b>Domicilio Social</b>	Plaza DEL CONDE, 5, 45071 - TOLEDO	
<b>C.I.F.</b>	S1911001D	
<b>NACE</b>	<NACE>	
<b>Grupo (si aplica)</b>	JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA LA MANCHA	
<b>Correo electrónico</b>	<EMAIL_EMPRESA>	
<b>Representante de la Dirección</b>		
<b>Nombre</b>	Dª Ana. Ana SERRALLET MARTINEZ	
<b>Cargo</b>	OIR Delegación Provincial Hacienda y AAPP Cuenca	
<b>Teléfono</b>	969178773	
<b>Correo electrónico</b>	aserrallet@jccm.es	
<b>Director General</b>		
<b>Nombre</b>	S/A, S/N	
<b>Cargo</b>	<CARGO_DIRECTOR>	
<b>Contacto de Facturación</b>		
<b>Nombre</b>	DE SERVICIOS, INSPECCIÓN GENERAL	
<b>Cargo</b>	Otro	
<b>Teléfono</b>	<TELEFONO_CONTACTO_FACTURACION>	
<b>Correo electrónico</b>	igs@jccm.es	
<b>Contacto de contabilidad</b>		
<b>Nombre</b>	<NOMBRE_CONTACTO_CONTABILIDAD>	
<b>Cargo</b>	<CARGO_CONTACTO_CONTABILIDAD>	
<b>Teléfono</b>	<TELEFONO_CONTACTO_CONTABILIDAD>	
<b>Correo electrónico</b>	<CORREO_CONTACTO_CONTABILIDAD>	

ALCANCE DEL CERTIFICADO (añadir tantas filas como traducciones sean necesarias)					Modificaciones identificadas en auditoría (planificación y/o realización)				
<b>Norma de referencia</b>	UNE 93200:2008								
<b>Alcance Español</b>	Oficina de Información y Registro de la Delegación Provincial de la JCCM en Cuenca								
<b>Alcance Inglés</b>	<ALCANCE_IN>								
<b>Procesos subcontratados</b> (mencionar procesos)									
<b>Productos/Proyectos</b>									
CENTROS DE ACTIVIDAD Y Nº PERSONAS					Modificaciones identificadas en auditoría (planificación y/o realización)				
	<b>Pers Prop</b>	<b>Pers Subc</b>	<b>Colectivo (*)</b>	<b>Nº</b>		<b>Pers Prop</b>	<b>Pers Subc</b>	<b>Colectivo (*)</b>	<b>Nº</b>
<b>Total personas implicadas en el alcance del certificado:</b>			N.A.		<b>Total, personas implicadas en el alcance del certificado:</b>			ELIJA..	
<b>Emplazamientos permanentes a incluir en el certificado</b> (añadir tantas filas como sean necesarias)	<b>Pers Prop</b>	<b>Pers Subc</b>	<b>Colectivo</b>	<b>Nº</b>	<b>Indicar posibles modificaciones en los centros</b> (añadir tantas filas como sean necesarias)	<b>Pers Prop</b>	<b>Pers Subc</b>	<b>Colectivo</b>	<b>Nº</b>
CL LAS TORRES, 18. 16001 - CUENCA	4	0	ELIJA..					N.A.	
			N.A.					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 teleasistencia
Agraria	Recolectores	

<b>Emplazamientos temporales</b>	Nº Centros:		<b>Emplazamientos temporales</b>	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)											
<b>Personal estacional</b>	Nº Personas:		Periodo:		<b>Personal estacional</b>	Nº Personas:		Periodo:							
<b>Personal a tiempo parcial</b>	Nº Personas:		Duración jornada:		<b>Personal a tiempo parcial</b>	Nº Personas:		Duración jornada:							
<b>Personal en turnos</b>	Nº Personas:		Nº turnos:		<b>Personal en turnos</b>	Nº Personas:		Nº turnos:							
<b>Distribución personal por área</b>				<b>Distribución personal por área</b>											
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 (m <sup>2</sup> )/ n° Líneas/N° APPCC (ISO 22000)					
Consumo anual de energía (Mwh/año) / N° de fuentes de energía / N° usos significativos de energía (ISO 50001)					
N° Usuarios con privilegios de administración y gestión (ISO 27001)					
Áreas/departamentos implicados en el <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 <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
Grado de integración (en %)		

--

DATOS GENERALES		Modificaciones identificadas en auditoría (planificación y/o realización)
<b>Nombre de la Organización</b>	JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA -LA MANCHA	
<b>Factoría/Planta/Delegación</b>	OIR Guadalajara	
<b>Domicilio Social</b>	Plaza DEL CONDE, 5, 45071 - TOLEDO	
<b>C.I.F.</b>	S1911001D	
<b>NACE</b>	<NACE>	
<b>Grupo (si aplica)</b>	JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA LA MANCHA	
<b>Correo electrónico</b>	<EMAIL_EMPRESA>	
<b>Representante de la Dirección</b>		
<b>Nombre</b>	D./D <sup>ña</sup> a. Fernando GOMEZ CRESPO	
<b>Cargo</b>	OIR Delegación de Servicios en Molina de Aragón (Guadalajara)	
<b>Teléfono</b>	949885059	
<b>Correo electrónico</b>	fomez@jccm.es	
<b>Director General</b>		
<b>Nombre</b>	S/A, S/N	
<b>Cargo</b>	<CARGO_DIRECTOR>	
<b>Contacto de Facturación</b>		
<b>Nombre</b>	DE SERVICIOS, INSPECCIÓN GENERAL	
<b>Cargo</b>	Otro	
<b>Teléfono</b>	<TELEFONO_CONTACTO_FACTURACION>	
<b>Correo electrónico</b>	igs@jccm.es	
<b>Contacto de contabilidad</b>		
<b>Nombre</b>	<NOMBRE_CONTACTO_CONTABILIDAD>	
<b>Cargo</b>	<CARGO_CONTACTO_CONTABILIDAD>	
<b>Teléfono</b>	<TELEFONO_CONTACTO_CONTABILIDAD>	
<b>Correo electrónico</b>	<CORREO_CONTACTO_CONTABILIDAD>	



ALCANCE DEL CERTIFICADO (añadir tantas filas como traducciones sean necesarias)		Modificaciones identificadas en auditoría (planificación y/o realización)
<b>Norma de referencia</b>	UNE 93200:2008	
<b>Alcance Español</b>	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.	
<b>Alcance Inglés</b>	<ALCANCE_IN>	
<b>Procesos subcontratados</b> (mencionar procesos)		
<b>Productos/Proyectos</b>		

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
<b>Total personas implicadas en el alcance del certificado:</b>			N.A.		<b>Total, personas implicadas en el alcance del certificado:</b>			ELIJA..	
<b>Emplazamientos permanentes a incluir en el certificado</b> (añadir tantas filas como sean necesarias)	Pers Prop	Pers Subc	Colectivo	Nº	<b>Indicar posibles modificaciones en los centros</b> (añadir tantas filas como sean necesarias)	Pers Prop	Pers Subc	Colectivo	Nº
CL JUAN BAUTISTA TOPETE, 1-3. 19071 - GUADALAJARA	6	0	ELIJA..					N.A.	
CL CARMEN, 1. 19300 - MOLINA DE ARAGÓN (GUADALAJARA)	2	0	N.A.					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 teleasistencia
Agraria	Recolectores	

<b>Emplazamientos temporales</b>	Nº Centros:		<b>Emplazamientos temporales</b>	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)			
<b>Personal estacional</b>	Nº Personas:		Periodo:		<b>Personal estacional</b>	Nº Personas:	Periodo:
<b>Personal a tiempo parcial</b>	Nº Personas:		Duración jornada:		<b>Personal a tiempo parcial</b>	Nº Personas:	Duración jornada:
<b>Personal en turnos</b>	Nº Personas:		Nº turnos:		<b>Personal en turnos</b>	Nº Personas:	Nº turnos:
<b>Distribución personal por área</b>				<b>Distribución personal por área</b>			
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 (m <sup>2</sup> )/ 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 <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
Grado de integración (en %)		