

Informe de auditoría de la Carta de Servicios de la Oficina de Información y Registro de Toledo



1. DATOS GENERALES

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:	OFICINA DE INFORMACIÓN Y REGISTRO DE TOLEDO		
Dirección	Avda. Portugal 11 45071-Toledo.		
Persona de contacto Responsable del SIG	Francisco Javier Martín Fernández	Cargo	Responsable de Información
	Teléfono 925 330 206	Email	jmartinf@jccm.es

ALCANCE DEL CERTIFICADO: (Centros y actividades a incluir en el certificado)	OFICINA DE INFORMACIÓN Y REGISTRO	
.		Dirección
Para	Oficina de Información y Registro	Avda. Portugal 11 45071-Toledo.
Servicio prestado por:	Oficina de Información y Registro	

Criterios de la auditoría	Normas UNE 93200:2008 Procesos y la documentación/información documentada del sistema de gestión definida por la empresa.	
Objetivos de la auditoría	Evaluar la adecuación de la base documental del sistema definido por la empresa para la gestión de la calidad del servicio Evaluar la idoneidad de la definición de la calidad del servicio, planificación de las medidas a realizar, métodos de medida disponibles de la calidad del servicio y sus resultados Evaluar el grado de cumplimiento con respecto a la norma UNE 93200 de cartas de servicios	

Fechas de la auditoría:	31 de octubre del 2024		
Fechas de la auditoría cliente misterioso:	28 de octubre del 2024		
Actividad realizada:	Seguimiento 1	Norma/s de Referencia:	UNE 93200:2008

EQUIPO AUDITOR:	Pertenece a la organización	Nº jornadas/auditor
Auditor Ángel Vela	ICDQ	1

COORDINADOR/TÉCNICO DEL SERVICIO	Cargo
Nombre: Francisco Javier Martín Fernández	Responsable de Información

2 – INFORME CLIENTE MISTERIOSO

Para evaluar los servicios de la Oficina de Información y registro, se ha llevado a cabo una inspección basada en la práctica de cliente misterioso al servicio prestado por el citado servicio, a través de:

La información facilitada en su página web, y el contenido de su Carta de Servicios.

En términos generales, la percepción del inspector es positiva. Para esta inspección, se ha analizado el compromiso de información. Por su lado, el personal de atención con el que se ha contactado ha resuelto las cuestiones planteadas con eficacia. Además, se ha comprobado el funcionamiento de su página web. No se ha detectado problema

Se han inspeccionado las particularidades del servicio prestado, tales como la información recibida, capacidad de respuesta, atención al cliente, instalaciones, equipamiento, plazos, etc. Previamente, se ha comprobado la accesibilidad de la Carta de Servicios

Se realiza una revisión de la página web de las oficinas de información y registro: <https://www.jccm.es/atencion-a-la-ciudadania/oficinas-de-registro/oficinas-de-informacion-y-registro-oir>

[Inicio](#) / [Oficinas de Información y Registro \(OIR\)](#)

Oficinas de Información y Registro (OIR)



XIII PREMIOS
EXCELENCIA Y CALIDAD
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

En las oficinas de registro de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha podrá registrar documentos dirigidos a la propia Administración regional, a la Administración General del Estado, a las restantes Comunidades Autónomas y a las Entidades Locales.

Dentro de las Oficinas de Registro se encuentran las Oficinas de Información y Registro (OIR), actuales Oficinas de Asistencia en Materia de Registro, donde podrá registrar documentos o pedir información sobre cualquier asunto relacionado con la Administración Regional y otras Administraciones Públicas.

Puedes ver las [Cartas de Servicio de las Oficinas de Información y Registro \(OIR\)](#)

Puedes consultar el [directorio geográfico de oficinas de asistencia en materia de registros](#)

✓ Encuesta de satisfacción



✓ Cita previa



✓ Videointerpretación para personas sordas



Se revisa el acceso a las encuestas de satisfacción y se evidencia que se puede acceder sin problemas:

✓ Encuesta de satisfacción ^

Ayúdenos a mejorar la calidad en la prestación del servicio, **participando de forma anónima en la encuesta** para conocer su grado de satisfacción con la atención recibida en las oficinas de información y registro

[Quiero colaborar con la encuesta](#)

✓ Cita previa ^

✓ Videointerpretación para personas sordas ^

A través del enlace se llega a la web: <https://encuestas-gen.castillalamancha.es/index.php/745215?lang=es>

Esta encuesta es anónima.

Oficina de Información y Registro

*Indique la Oficina de Información y Registro donde ha recibido atención

! Seleccione una de las siguientes opciones

Por favor escoja...

*Indique la fecha en que ha recibido atención en la OIR



Formato: dd/mm/aaaa

Preguntas

Instrucciones:

Valore de 1 al 5 según su grado de satisfacción, siendo "1" la menor valoración y "5" la máxima.

*1 - ¿Considera que el tiempo empleado para atenderle ha sido adecuado?

1 2 3 4 5

*2 - ¿Cómo calificaría el trato que ha recibido?

1 2 3 4 5

Se revisa la solicitud de cita previa y funciona correctamente:

✓ Encuesta de satisfacción

✓ Cita previa

Para facilitar la relación de la ciudadanía de la región con la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, se ha habilitado un sistema de cita previa online en las Oficinas de Información y Registro, a las que puede acceder en el enlace disponible en esta página, que le permitirá tanto presentar documentación como llevar a cabo los trámites que habitualmente realiza en las mismas, sin necesidad de esperar turno y conociendo con antelación el momento en que va a ser atendido.

1. Para trámites y gestiones en las **oficinas de información y registro(OIR)** de la Junta de Comunidades, solicite cita en las **OIR**
2. Para trámites y gestiones en los **Servicios de Vivienda** de la Junta de Comunidades, solicite cita en el **Portal de Vivienda**

✓ Videointerpretación para personas sordas

[Inicio](#) / [Atención a la ciudadanía](#) / [Oficinas de registro](#) / [Servicio de Cita Previa Oficinas de Información y Registro](#)

Servicio de Cita Previa Oficinas de Información y Registro

Para facilitar la relación de la ciudadanía de la región con la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha se ha habilitado un sistema de cita previa online en las Oficinas de Información y Registro, que te permitirá tanto presentar documentación como llevar a cabo los trámites que habitualmente realizas en las mismas, sin necesidad de esperar turno y conociendo con antelación el momento en que vas a ser atendido.

Con el sistema de Cita Previa Online podrás gestionar de manera ágil y sencilla tu cita previa.

Este sistema de cita previa no impide que, si deseas ser atendido sin cita, puedes acudir a una Oficina de Información y Registro para ser atendido cuando te corresponda.

No olvides que puedes realizar todo tipo de trámites seguros a través de Internet en la Sede electrónica de la Junta de Comunidades y también puedes realizar tus consultas telefónicas a través del **012**.

El Registro de Parejas de Hecho, dispone de un servicio específico de CITA PREVIA, en horario de oficina (9:00 horas a 14:00 horas, de lunes a viernes), a través del teléfono 925 266 097, o cualquier hora a través del correo electrónico registrodeparejasdehecho@jccm.es

Funcionamiento del Servicio de Cita Previa

El **acceso** al servicio de **cita previa** puedes realizarlo por cualquiera de los siguientes canales de comunicación:

Sede electrónica

Sede electrónica

A través del enlace <https://ventaenlinea.castillalamancha.es/ventaenlinea/apojccm/bs/4>

Funcionamiento del Servicio de Cita Previa

El acceso al servicio de **cita previa** puedes realizarlo por cualquiera de los siguientes canales de comunicación:

Sede electrónica

Teléfono o correo electrónico de las OIR

Teléfono Único de Información

Sede electrónica

A través del enlace <https://ventaenlinea.castillalamancha.es/ventaenlinea/apojccm/bs/4>

1. Una vez dentro de la aplicación debes **elegir la oficina** para la que deseas la cita previa.
2. Elegida la oficina para la que solicitas cita previa, deberás **indicar día y hora** de entre los días y horas disponibles, y cumplimentar los datos de identificación requeridos.
3. Una vez finalizada la solicitud de cita previa podrás **imprimir el resguardo** correspondiente y también te será remitido a la de correo electrónico que hayas indicado.

TE dirige a la web: <https://ventaenlinea.castillalamancha.es/ventaenlinea/apojccm/bs/4>

The screenshot shows the 'Servicio de Cita Previa' website interface. At the top, there is a header with the 'Castilla-La Mancha' logo and the text 'Servicio de Cita Previa Delegaciones Disponibles'. Below the header, there is a navigation bar with 'Gobierno de Castilla-La Mancha' and a language dropdown set to 'Español'. A search bar contains the text 'Q, Consultar, modificar o anular cita'. The main content area displays a grid of 13 office cards, each with a red header, a white body, and a 'RESERVAR CITA' button. The cards represent the following delegations: OIR - Ciudad Real, OIR - Cuenca, OIR - Guadalajara, OIR - Molina de Aragón, OIR - Toledo DP Hacienda y AAPP, OIR - Talavera de la Reina, OIR - Toledo Consejería de Hacienda y AAPP, OIR - Albacete DP Hacienda y AAPP, and OIR - Albacete DP Bienestar Social.

3. CONCLUSIONES SOBRE LA CARTA DE SERVICIOS

EVALUACIÓN DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS

Adecuación de estructura y Contenido: Resolución de 30/12/2022, 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

Se prestan los siguientes servicios:

- Información general sobre la junta de comunidades
- Información específica sobre la junta de comunidades
- Presentación de documentos
- Cita previa
- Presentación de quejas, iniciativas o sugerencias
- Consulta de Cartas de Servicio
- Acceso a la edición electrónica del DCM
- Acceso a la edición electrónica del BOE
- Video interpretación para personas sordas

Las medidas de subsanación, el seguimiento y la evaluación, así como la normativa descrita en la Carta de Servicios, es adecuada al objetivo de la Carta de Servicios.

Los datos de comunicación, tanto interna y externa es adecuada, se llama a la participación ciudadana y la descripción de las gestiones y trámites, son correctos y adecuados. La descripción de los derechos y responsabilidades, son correctos, están bien definidos y aclarados.

La Carta de Servicios de la Oficinas de Información y Registro de Toledo se ajusta a la estructura marcada, incluyendo información sobre:

1. Quiénes somos
2. Objetivos y fines
3. Marco Legal y normativa
4. Derechos y deberes
5. Servicio que ofrecen
6. Compromisos de calidad
7. Indicadores del cumplimiento
8. Formas de participación. Iniciativas quejas y sugerencias
9. Garantías y medios de subsanación
10. Vigencia
11. Mecanismos de comunicación
12. Tasas y precios públicos
13. Información de contacto con la organización
14. Plano situación.

Medidas de subsanación: Si de su reclamación se evidencia el incumplimiento de alguno de los compromisos adquiridos en esta Carta, el responsable de la IGS contactará con usted en el plazo de 72 horas, por el medio que haya señalado como preferente (escrito, teléfono, e-mail, fax...) para solicitar sus disculpas y explicarle las causas del incumplimiento y las medidas adoptadas para subsanarlo.

Adecuación de los compromisos definidos (corresponden a los datos publicados de la carta aprobada en Resolución de 22/12/2022, 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

Los compromisos adquiridos por la OIR de Toledo son 17 en total.

La definición de estos compromisos incluye objetivos e indicadores para su medición perfectamente cuantificables.

Se evidencia un adecuado seguimiento de todos ellos, con periodicidad, trimestral, semestral y anual.

Los resultados del 2023 y los tres primeros trimestres del 2024 se encuentran expuestos en la página web, accesible a través de la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha (<https://www.jccm.es>). En este seguimiento se incluye el compromiso adquirido y el resultado, a continuación, se describen algunos ejemplos:

Se revisa el informe de evaluación del año 2023

1. Atención personalizada

Indicador 1.1: Pregunta 1.1 de las encuestas: ¿El tiempo empleado ha sido adecuado?

Valor Objetivo: 4,7

Resultado 4,9 sobre 5.

2. El trato será cortes

Indicador 2.1 Quejas sobre el trato recibido

Valor Objetivo 1 Queja.

Resultado 4,91 sobre 5.

Indicador 2.2: Pregunta 2 de las encuestas: El trato recibido

Valor Objetivo 4,7

Resultado: 4,91 sobre 5.

3. La excelencia en la gestión y prestación de servicios será una prioridad.

Indicador 3.1 Pregunta 5 de las encuestas ¿cómo valora el servicio?

Valor objetivo 4,7

Resultado: 4,92 sobre 5.

4. Se ofrecemos en el momento y en el 100 % de los casos información actualizada, clara y adecuada.

Valor Objetivo 4,7

Resultado: 4,90 (Se ha Publicado 4,89) Seguimiento mensual.

5. Los documentos presentados para su registro se remitirán a la unidad de destino final dentro del siguiente día hábil.

Valor de referencia 97 %

Indicador 5.1 % de registros presentados dentro del primer día hábil

Resultado: 100 %. Seguimiento mensual.

6. Se compulsan de forma inmediata los documentos presentados.

Indicador 6.1: % de documentos compulsados inmediatamente.

Valor de referencia: 95 % - Revisar el valor de referencia ya que no se ha dado el caso de una compulsas con retraso en los últimos periodos.

Resultado: 100 % todos los meses salvo el mes de marzo con un 98 %. Seguimiento mensual. Se evidencia una compulsa con retraso en el mes de marzo en la oficina de Talavera.

6.2 Quejas por incumplimiento de compulsa

Indicador: quejas recibidas

Valor de referencia 1 queja

Resultado: 0 quejas.

7 Si ud lo solicita se le facilitara una fotocopia gratuita

Indicador: Quejas recibidas

Valor de referencia 2 quejas

Resultado 0.

8: Si lo desea para todas las gestiones que realice en la OIR recibirá el apoyo del personal de la oficina

Indicador: Quejas recibidas

Valor de referencia 1 queja

Resultado: 0 quejas.

9. Podrá obtener de forma gratuita un ejemplar de los modelos de solicitud publicados en el DOCM.

Indicador: Quejas recibidas

Valor de referencia 1 queja

Resultado: 0 quejas.

10 Será atendido en el día y hora solicitado sin necesidad de esperar turno.

Indicador: Quejas recibidas

Valor de referencia 1 queja

Resultado: 1 quejas.

11 presentación de quejas, iniciativas o sugerencias sobre el funcionamiento de cualquier servicio de la administración de la junta de comunidades.

Resultado 100 %. No se han tramitado ninguna queja en el periodo de estudio.

12 Tendrá a su disposición las cartas de servicio.

13 Se facilitara el acceso a la edición electrónica del DOCM en los terminales habilitados al efecto.

Indicador: Quejas recibidas

Valor de referencia 2 queja

Resultado: 0 quejas.

14 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 14.1 : Registro de procedimientos iniciados respecto a los solicitados.

Valor de referencia : 100 %

No se han realizado trámites al respecto, aun así debería indicarse en el informe periódico este hecho.

Indicador 14.2 Registro de quejas recibidas

Valor de referencia 1 queja

Resultado: 0 quejas.

15 Cuando la persona solicitante de un certificado de firma electrónica con la entidad prestadora de servicios de la Junta de Comunidades, acredite su identidad, mediante alguno de los documentos establecidos legalmente, le tramitaremos de forma inmediata el certificado de firma electrónica para personas físicas.

Indicador: quejas

Valor de referencia 0

Resultado 0

16 Previa identificación ante el personal de la OIR, se le registrará en el sistema Cl@ve, como mecanismo de acceso a la administración electrónica.

Indicador: quejas

Valor de referencia 0

Resultado 0

17 La persona sorda que lo solicite, será atendida, utilizando el servicio de videointepretación, recibiendo la ayuda de una persona intérprete de lengua de signos española.

Indicador: quejas

Valor de referencia 0

Resultado 0

Se dispone de contrato con empresa comunicados en lenguas de signos SL

Se considera que los compromisos, que recogen en esta Carta de Servicios, toman en cuenta el sentimiento de la población, son adecuados al servicio definido por la OIR, dicho servicio es prestado, seguido y tratado de manera adecuada.

ASPECTOS POSITIVOS RELEVANTES

El trato del personal de la oficina a las personas usuarias y su disponibilidad a resolver sus dudas.

ÁREAS DE MEJORA

Analizar la posibilidad de establecer otros mecanismos de identificar necesidades y expectativas de los, diferentes grupos de interés incluyendo otros aspectos como por ejemplo, edad, estudios y temas de accesibilidad a todos los niveles.

Revisar el valor de referencia del indicador del compromiso 6 ya que no se ha dado el caso de una compulsa con retraso en los últimos periodos.

No es coherente con el valor de referencia del indicador de % de presentación de documentos enviados dentro del siguiente día hábil. El resultado histórico es de 100.

Se debería mejorar la trazabilidad entre compromisos, indicadores y los resultados publicados en el informe de compromisos anual

Cuando se hace la consulta en la aplicación de gestión de las encuestas los datos no son repetitivos, si bien las diferencias son pequeñas, no coinciden, analizar si esto es debido a la entrada de otras encuestas y por tanto se debería fechar el informe, para saber que esa es la "foto" en ese día o bien revisar los criterios de la aplicación para que no se puedan modificar los datos por entrada de encuestas posteriores.

COMENTARIOS/INCIDENCIAS

Nota 1: En las auditorías, se incluirá en este apartado los cambios y motivos que han originado modificación en la duración de las auditorías.

Nota 2: Se incluirían comunicaciones relevantes realizadas a ICDQ sobre problemas surgidos en la auditoría.

4. ASISTENTES:

NOMBRE	ORGANIZACIÓN	CARGO	Reunión inicial	Reunión final	Entrevistados
Francisco Javier Martín Fernández	OIR Toledo	Responsable de información	X	X	X
Ángel Vela	ICDQ	Auditor Jefe	X	X	

4. CONTINUACIÓN DEL PROCESO INICIALES, SEGUIMIENTOS, RENOVACIONES

La información que se incluye a continuación se encuentra recogida en el DOCUMENTO PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS, que se ha facilitado a su organización disponible en la web www.icdq.es

1. La organización recibirá copia de este informe, habiéndose aclarado en la reunión final los hallazgos detectados.
2. Las No Conformidades incluidas en el informe son resultado de una investigación de carácter muestral por lo que no se descarta la aparición de otras no conformidades o desviaciones en futuras auditorías.
3. Una vez recibido el presente informe la Organización deberá enviar el plan de acciones correctivas (PAC) en el plazo máximo de **15 DÍAS**, a la dirección de ICDQ siguiente:

e-mail: operaciones@icdq.es

4. **EL INCUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS DE ENVÍO Y/O RESOLUCIÓN, SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA DE ICDQ, PUEDEN DAR LUGAR A LA NO CONCESIÓN DEL CERTIFICADO O RETIRADA DEL MISMO, DEBIÉNDOSE REALIZAR UNA AUDITORÍA ESPECIAL PARA SU RECUPERACIÓN.**
5. Para las **no conformidades** que se hayan identificado en el informe de auditoría se deberán plantear en todos los casos el **análisis de las causas** y la **acción propuesta** de las mismas. En el caso de **Observaciones** se deberá de proponer acciones de subsanación.
6. Si la organización disiente del contenido de alguna de las no conformidades u observación planteada por el Equipo auditor, podrá presentar las alegaciones que estime oportunas.
7. Tras la recepción del correspondiente Plan de Acciones o alegaciones, el Comité de Certificación de ICDQ procederá al análisis de este, pudiendo solicitar nuevas evidencias si así lo considera necesario y a la correspondiente toma de decisiones, comunicando la decisión adoptada a la organización.

CICLO DE CERTIFICACIÓN

AUDITORÍA DE PRIMER SEGUIMIENTO DESPUÉS DE CERTIFICACIÓN INICIAL: Una vez certificada la organización, la auditoría correspondiente al PRIMER SEGUIMIENTO, después de la certificación inicial, en ningún caso excederá los 12 meses desde la fecha de emisión del certificado.

La no realización de la auditoría en este plazo conllevará automáticamente la suspensión temporal de la certificación.

OTRAS AUDITORÍAS DE SEGUIMIENTO ANUALES: Para el resto de las auditorías de seguimiento anuales no podrá aplazarse más de 2 meses, tomando como referencia la fecha emisión del certificado y, en su caso en ciclos sucesivos, la fecha de renovación del certificado.

AUDITORÍAS DE RENOVACIÓN: En el caso de auditorías de RENOVACIÓN se recomienda realizarla **2 meses antes de la expiración del certificado.**

	SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO	RENOVACIÓN
Fechas acordadas:	NOVIEMBRE 2024	NOVIEMBRE 2025	NOVIEMBRE 2026

La firma del informe supone el compromiso por parte de la organización de aceptar estas condiciones.

6. INFORME DE HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN Y SU SITUACIÓN DURANTE EL CICLO DE CERTIFICACIÓN (a)

Nº NC	Apto 93200	Descripción de los hallazgos (Desviación y evidencias que la soportan)	Análisis de causas	Acciones para resolver las causas
		No se han detectado		

OBS	Descripción de los hallazgos	Acciones a desarrollar
	No se han detectado	

^a Obs. Observación: Incumplimientos que suceden solamente en ocasiones puntuales o específicos de una de las cartas de servicios. Requieren propuesta de resolución
NC No Conformidades. Incumplimientos relevantes sistemáticos o que se producen en varias de las Cartas de Servicios. Requieren de análisis y propuesta de resolución en el PAC en todos los casos.