

JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA LA MANCHA

Informe de Auditoría

| | | |
|--|---|--|
| Nº SUBEXPEDIENTE: 2006/0509/CDS/35 | Nº INFORME: 3 | 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 type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> | |

Fecha de realización de la Auditoría: **2018-10-22**

1 DATOS GENERALES

A. DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

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

B .EQUIPO AUDITOR

| Función | Nombre | Iniciales |
|----------------|-----------------------------|------------------|
| Auditor Jefe | Dña. ROSA MARIA GOMEZ TOLON | RGT |

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 |
|---|
| <i>Se ha realizado la Auditoría de segundo 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 Jurado Regional de Valoraciones y su Carta de Servicios</i> |
| Alcance de la auditoría y adecuación del alcance del certificado |
| <i>Jurado Regional de Valoraciones</i> |
| <i>¿Es adecuado el alcance del certificado? SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Indicar si se han producido cambios o modificaciones, desde la anterior auditoría: La definición o título de la carta de servicios está relacionado de manera coherente con el contenido de la misma, en</i> |

AENOR

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

Alcance de la auditoría:

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

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

Declaración sobre la conformidad y eficacia del sistema de gestión

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

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

La carta de servicios cumple con los requisitos de la Norma y al reglamento particular y se considera que se encuentra eficazmente implantado, destacándose el avance que ha acontecido como cada año a pesar de la juventud de la misma, gracias al esfuerzo en llevar a cabo tanto las oportunidades de mejora como las observaciones que se han ido reflejando durante este primer ciclo, destacando como cada año el esfuerzo, no solo para llevar a cabo la prestación de los servicios, sino que además sea un servicio enfocado a la mejora continua, así como la transparencia para aportar cuantos datos sean requeridos.

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

No se han producido cambios significativos respecto de anterior auditoría.

Confirmación sobre el cumplimiento de los objetivos de auditoría

Los objetivos de la auditoría son:

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

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

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

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

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

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

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

Otras consideraciones del equipo auditor

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

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

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

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

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

“Verificación del contenido de la carta” : dado que no ha sufrido cambios desde anterior auditoria se considera revisada en la auditoria anterior, procediendo por tanto a verificar en la presente auditoria a la verificación de

“Identificación de la metodología utilizada para su desarrollo” se evidencia que durante este último año se ha desarrollado un procedimiento denominado “Protocolo de seguimiento y autoevaluación de los compromisos de la carta de servicios del Jurado Regional de Valoraciones de Castilla La Mancha” en el que se recogen los compromisos asociados a la carta actualmente en vigor, así como los indicadores y valores de referencia otorgados, definiéndose los responsables asignados a su verificación por cada uno de los compromisos y el “procedimiento a seguir en caso de incumplimiento de cada uno de los compromisos y control de las incidencias.

Este procedimiento incluye los anexos de:

- “Modelo trimestral de seguimiento de compromisos e indicadores”
- “Encuesta de satisfacción”
- “Informe semanal de seguimiento de los compromisos”
- “Modelo de control de incidencias”

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

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

AENOR

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

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

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

Se revisan las encuestas obtenidas y se evidencia:

- 4º trimestre 2017, Obtenidas 3 con puntuaciones de 5 y una sugerencia acerca de implementar el envío electrónico de expedientes
- 1º trimestre 2018, Obtenidas 4 con puntuaciones de 5
- 2º trimestre 2018, Obtenidas 4 con puntuaciones de 5 en todas las preguntas excepto la pregunta 4 "ha obtenido de manera adecuada la información requerida sobre los servicios del jurado" en la cual una de las encuestas no ha puntuado y dos encuestas han puntuado sobre 4
- 3º trimestre 2018, se han obtenido 3 encuestas con puntuaciones de 5

Por tanto dado que el compromiso 1 se mide con las quejas que no se han recibido y las encuestas se considera cumplido

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

- Número de respuestas inmediatas. Porcentaje sobre el total. Y cuyo valor asignado es 100% de información inmediata
- Puntuación media en las encuestas de satisfacción, cuyo valor se estima Puntuación media de 4

En cuanto a las encuestas se considera que es acorde con el compromiso dado que las puntuaciones que se han sido obtenidos de las preguntas 3, 4 y 5 son de puntuaciones de 5 excepto en el 2º trimestre que para la pregunta 4 una no ha puntuado y dos han sido valores de 4, lo que arroja un resultado de 4,8 correctamente calculado y publicado

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

En 1º trimestre de 2018 se han dado un total de 54, todas ellas inmediatas

En 2º trimestre de 2018 se han dado un total de 43, todas ellas inmediatas

En 3º trimestre de 2018 se han dado un total de 28, todas ellas inmediatas

Por tanto se da por cumplido y correctamente publicado

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

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

Compromiso 4: "Atención de todas las peticiones de información sobre los servicios ofrecidos y de expedición de certificaciones de actas y acuerdos del Jurado Regional de Valoraciones, recibidas en formato papel (escritos o correo postal) o formato electrónico (correo electrónico en la cuenta corporativa) en un plazo de tiempo no superior a 7 y 3 días hábiles desde el siguiente a su recepción, respectivamente", habiéndose asignado el indicador: "Número de respuestas a solicitudes de información y expedición de certificaciones, facilitadas en plazo", midiéndose a través de "Peticiones de información solicitadas y expedición de certificaciones contestadas en plazo según el registro de seguimiento de indicadores" con el "Porcentaje sobre el total de las respuestas emitidas" y cuyo valor se ha definido en el 100% de peticiones contestadas en plazo

Se revisan los registros facilitados desde el 03/11/17 hasta el 02/09/18, todos han sido a través del mail excepto uno que se ha dado por correo electrónico, para lo cual se muestrean de los 29 registrados los siguientes:

- EX/GU 090-13 con "petición de documentación" de fecha 25/04/18 y fecha de respuesta 25/04/18
- ARQ TRASDOS CUENCA, con "información de valoraciones" de fecha 14/03/18 y respuesta el mismo día,
- PRECIOS DE SUELO, con "información general" de fecha 24/07/18 y respuesta el 25/07/18
- EX/AB 004/18, con "Información pago justiprecio" de fecha 31/07/18, realizada a través de correo y repuesta el 01/08/18, si bien se evidencia reenvíos a usuario dado que no se lleva a cabo la entrega según se muestra en registros de acuse de recibo de correos. PTE VER ESCRITO DE USUARIO PARA VERIFICAR LA FECHA DE ENTRADA, se verifica que ha sido entregado desde la OIR de Hacienda, habiéndose registrado el 31/07/18
- EX/TO 047/18 con "solicitud de información del expediente" de fecha 23/05/18 y respondida el 24/05/18, se evidencia respuesta acerca del medio en el que se ha presentado la información y sobre la propia cuestión que es el desacuerdo con el precio otorgado en la expropiación

Se considera cumplido al haberse respondido en las fechas marcadas

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

Durante 2018 no se han dado más que 3 requerimientos, muestreándose dos de los mismos:

- Nº registro , de fecha 11/79494 de fecha 11/01/18 y respuesta emitida el 15/01/18
- Nº de registro 751538 de fecha 09/03/18 y respuesta el 15/03/18 con registro de salida 258337

Compromiso 6: "Derivación de escritos o comunicaciones recibidas en el Jurado, que no sean competencia de éste, a los órganos o unidades a los que compete su gestión, en un plazo no superior a 2 días hábiles desde el siguiente a su recepción" con Indicador: "Número de escritos o comunicaciones derivadas en plazo.

AENOR

Porcentaje sobre el total de escritos derivados" calculado mediante el "Número de escritos o comunicaciones derivadas en plazo según el registro de seguimiento de indicadores", y cuyo valor de referencia se ha establecido en "100%.de escritos derivados en plazo"

Se evidencia que acerca de este servicio se han registrado un total de 4 escritos, muestreándose:

- N° de registro 2424759, de fecha 31/07/18, revisado para contrastar el compromiso nº 4, y frente al cual es necesario comunicar la aceptación de justiprecio a "Fuerzas eléctricas de Bogarra" y a la "Dirección de economía, empresas y empleo de Albacete", evidenciándose que se remite el 01/08/18 a ambos remitentes, si bien la fecha de entrada aparece el 31/07/18 cuando se evidencia justificante de minuta 1859433 con fecha de creación y registro el 26/07/18, si bien la fecha en la que se entrega los documentos en el Jurado por parte de la OIR es el 31/07, según se muestra en el sello identificativo

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

En este compromiso se han registrado un total de 38 desde el mes de noviembre de 2017 hasta el 01 de octubre de 2018

Se muestrea de nuevo el relacionado con "Fuerzas eléctricas de Bogarra":


- respecto del EX/AB 001/18, LE-91, de fecha 01/06/18, revisándose todo el expediente y habiéndose cumplido con el compromiso por el seguimiento efectuado y obtenida la respuesta el día 05/17/18, así mismo se evidencia resolución del mismo al haberse trasladado a la dirección de economía la competencia para dilucidar acerca del desacuerdo entre Fuerzas eléctricas de Bogarra y propietario el 12/06/18
- LE 91 solicitado por correo de fecha 04/04/18 información acerca de superficie ocupada, se evidencia respuesta de fecha 11/04/18, por lo que se hace innecesaria el seguimiento a los 15 días

Se muestra:

- EX AB 012/17 de fecha 22/01/18, con solicitud de documentación de fecha 22/01/18 y remisión de la misma el 31/01/18, por lo que se hace innecesaria el seguimiento
- EX AB024/18 de fecha 04/09/18, y de nuevo el 19/09/18, recibándose la información el 02/10/18
- EX TO 020/17 de fecha 12/12/17, reclamada el 27/12/18 y 11/01/18 mediante escritos y en última instancia por correo electrónico, recibándose respuesta el 12 de enero

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

AENOR

| Puntos fuertes | |
|---|--|
|  | Orden y archivo de cuantos registros se requieren para verificar el cumplimiento de la norma y más concretamente el cumplimiento de los compromisos de la carta de servicios que hacen que sea una auditoria dinámica y efectiva |
| Oportunidades de mejora | |
| ➤ | Se recomienda otorgar un valor de referencia de las encuestas recibidas respecto de los servicios prestados con el fin de verificar si estas se pueden considerar representativas e incluirlo en el "Protocolo de seguimiento y autoevaluación de los compromisos de la carta de servicios del Jurado Regional de Valoraciones de Castilla La Mancha", por ejemplo se han obtenido un total de 14 encuestas cuando se han registrado un total de 154 consultas en relación al compromiso que miden |

| Nº | Observaciones | Norma/s |
|-----------|-----------------------|----------------|
| | NO SE HAN DADO | |
| | | |
| | | |

Documentos adjuntos al informe de auditoría:

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

2 CUADRO DE NO CONFORMIDADES

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

Nota 1: Para todas las NC descritas en esta tabla, será necesario que la Organización establezca y documente las acciones correctivas pertinentes.

Nota 2: Aunque puedan existir apartados / subapartados que se auditen conjuntamente (cuando así lo indique la Matriz de Actividades), las NC se asignarán al subapartado específico en el que se detectan.



EL REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN EL EQUIPO AUDITOR

3 DISPOSICIONES FINALES

Las observaciones y no conformidades han sido aclaradas y entendidas.

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

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):

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

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

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

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

| | |
|--|-------------------|
| Fecha próxima auditoría: | |
| Fecha expiración del actual certificado: <i>(no cumplimentar en Fase I / Fase II)</i> | 2020-02-07 |

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

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

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

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

En TOLEDO , a 22 de Octubre de 2018

El Representante de la Organización

El Equipo Auditor

ANEXO A CENTROS VISITADOS

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

CENTROS FIJOS

CENTRO 1:

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

ACTIVIDADES DEL ALCANCE:

AENOR

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

| Nombre y apellidos | Departamento o cargo | Reunión inicial | Desarrollo Auditoría | Reunión final |
|---------------------------------|---|-----------------|----------------------|---------------|
| Dña. Ana María RODRÍGUEZ MARTÍN | Jefa de servicio del jurado de regional de valoraciones | X | X | X |
| Dña Rosa María GÓMEZ TOLÓN | AENOR | X | X | X |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

AENOR

ANEXO HOJA DE DATOS

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

AENOR

| ALCANCE DEL CERTIFICADO (añadir tantas filas como traducciones sean necesarias) | | Modificaciones identificadas en auditoría (planificación y/o realización) | |
|--|---------------------------------|--|--|
| Norma de referencia | UNE 93200:2008 | | |
| Alcance Español | Jurado Regional de Valoraciones | | |
| Alcance Inglés | Regional Jury of Valuations | | |
| Procesos subcontratados (mencionar procesos) | | | |
| Productos/Proyectos | | | |


| CENTROS DE ACTIVIDAD Y Nº PERSONAS | | | Modificaciones identificadas en auditoría (planificación y/o realización) | | |
|--|-----------|-----------|--|-----------|-----------|
| Emplazamientos permanentes a incluir en el certificado (añadir tantas filas como sean necesarias) | Pers Prop | Pers Subc | Indicar posibles modificaciones en los centros (añadir tantas filas como sean necesarias) | Pers Prop | Pers Subc |
| CL REAL, EDIFICIO "EL NUNCIO", 14. 45071 - TOLEDO | 5 | 0 | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

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

AENOR

| OTROS DATOS SOBRE EL PERSONAL DE LA ORGANIZACIÓN | | | | Modificaciones identificadas en auditoría (planificación y/o realización) | | | |
|---|--------------|-------------------|--------|---|--------------|-------------------|--------|
| Total personas implicadas en el alcance del certificado: | | | | Total personas implicadas en el alcance del certificado | | | |
| Total personas que realizan la misma actividad: | | | | Total personas que realizan la misma actividad | | | |
| Personal estacional | Nº Personas: | Periodo: | | Personal estacional | Nº Personas: | Periodo: | |
| Personal a tiempo parcial | Nº Personas: | Duración jornada: | | Personal a tiempo parcial | Nº Personas: | Duración jornada: | |
| Personal en turnos | Nº Personas: | Nº turnos: | | Personal en turnos | Nº Personas: | Nº turnos: | |
| Distribución personal por área | | | | Distribución personal por área | | | |
| Dirección: | Producción: | 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 | | | |

| | |
|--|--|
| El representante de la empresa | El representante de AENOR INTERNACIONAL S.A.U. |
| Fecha: 2018-10-22 |  |
| Fdo.: Dña. Ana María RODRÍGUEZ MARTÍN | Fdo.: Dña. Rosa María GÓMEZ TOLÓN |