

JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA-LA MANCHA

CARTA DE SERVICIO "Diario Oficial de Castilla – La Mancha".

Informe de Inspección

<p>Nº EXPEDIENTE: 2006/0509/CDS/15</p> <p>CARTA DE SERVICIOS: Diario Oficial Castilla la Mancha</p> <p>NORMA DE APLICACIÓN: UNE 93200:2008</p>	<p>Nº INFORME: 13</p> <p>TIPO DE INSPECCIÓN: Cliente Misterioso</p>
---	---

Fecha/s de realización de la Inspección: **noviembre 2018**

AENOR

2006/0509/CDS/15	JUNTA COMUNIDADES CASTILLA LA MANCHA Diario Oficial Castilla la Mancha	Nº DE INFORME: 13
------------------	---	-------------------

1. DATOS GENERALES

A. DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

Nombre de la Organización	JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA LA MANCHA. Diario Oficial de Castilla la Mancha.
Contacto	Avda. de Portugal s/n, 45071. Toledo. Teléfonos: 925 26 90 60 / 925 26 63 39 / 925 26 62 81

B. EQUIPO INSPECTOR

Función	Nombre	Iniciales
Inspector	Beatriz García Sánchez	BGS

C. SERVICIO OBJETO DE LA INSPECCIÓN

Carta de Servicios del Diario Oficial de Castilla la Mancha.

D. INSPECCIÓN REALIZADA EN CUMPLIMIENTO DE

Norma UNE 93200:2008 y el Reglamento Particular A58.01.

E. REPRESENTANTES DE LA EMPRESA CONTACTADOS DURANTE LA VISITA

Persona de Atención al Cliente del Diario Oficial, telefónica y a través de correo electrónico.

2006/0509/CDS/15	JUNTA COMUNIDADES CASTILLA LA MANCHA Diario Oficial Castilla la Mancha	Nº DE INFORME: 13
------------------	--	-------------------

2. RESUMEN DEL INFORME DE INSPECCIÓN

Se describe la inspección realizada para a la Carta de Servicios, incluyendo un resumen de la inspección y el seguimiento de los compromisos, haciendo una valoración de los aspectos recogidos en el Reglamento Particular de referencia: Servicio Prestado, Accesibilidad a los servicios, Información ofrecida y Capacidad de Respuesta, Tiempo y plazos, Atención al Cliente e Instalaciones y Equipamiento; en caso de que aplique y/o se haya podido evaluar.

Resumen de la Inspección: alcance y características de la inspección realizada

Durante el mes de noviembre de 2018 se ha llevado a cabo una inspección basada en la práctica de cliente misterioso al servicio prestado por el Diario Oficial de Castilla la Mancha, a través de la información facilitada en su página web, la atención prestada por el personal y el contenido de su Carta de Servicios.

Se ha verificado el cumplimiento de los servicios y compromisos descritos.

Se ha analizado el contenido web de la página del DOCM: <https://docm.castillalamancha.es/portaldocm/>, se ha contactado con el personal de atención a través de correo electrónico y por teléfono, y además, se ha comprobado el funcionamiento del sistema de alertas, tanto para altas iniciales como en el mantenimiento continuo por la recepción de dichas alertas. Con todo ello se ha tratado de verificar el cumplimiento de sus servicios, compromisos de calidad e indicadores de calidad asociados, citados en su Carta de Servicios.

En términos generales, la percepción de la inspectora es **positiva**. Para esta inspección, se ha analizado el sistema de alertas para un usuario dado de alta en el período comprendido desde octubre 2017 a noviembre de 2018; y el alta de otro nuevo. A través de esta primera suscripción, se ha evidenciado la recepción periódica de todas las publicaciones relativas al objeto de interés de la inspectora. Por su lado, el personal de atención con el que se ha contactado, ha resuelto las cuestiones planteadas con eficacia, al menos, telefónicamente, encontrándose pendiente aún las consultas enviadas a a través de correo electrónico.

Además, se ha comprobado el funcionamiento de la mayoría de los servicios anunciados en su página web.

A lo largo de diferentes días, se ha consultado la página web citada, al concedérsele por decreto la validez jurídica a esta edición electrónica. Además, se ha comprobado que el enlace a la Carta de Servicios se encuentra fácilmente accesible en dicha página de inicio.

No se ha detectado problema alguno con respecto a su contenido y a la descarga de distintos documentos.

Se ha comprobado que la información se encuentra actualizada con el sumario clasificado según organigrama. Se adjunta a continuación un pantallazo de dicha página de inicio.

Imagen 1. Pantallazo de la página web: información general.

Durante todo el tiempo de inspección, los distintos servicios de la página web se encuentran en funcionamiento correctamente. Se consultan los siguientes:

Información general, en el que se describe el DOCM, forma de contacto, normativa reguladora y la operativa a seguir en caso de solicitarse la publicación en el mismo, así como las tarifas.

Comentario 1: Se detecta que el código postal de la dirección de contacto (Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas) es distinto entre el contenido de la Carta de Servicios y varios enlaces en la página web. En el primero aparece: 45071, y en la web es diferente entre sí, 45001 y 45071. Ver pantallazos adjuntos.

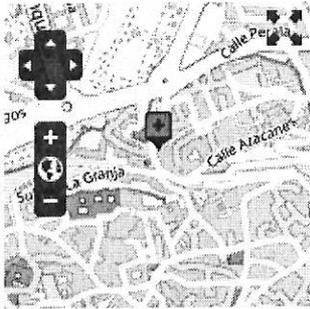
Formas de Acceso:

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas
Servicio de DOCM y Publicaciones
Avda. de Portugal 11
45071 Toledo
Teléfono: 925 26 62 81 - 925 38 92 86
Fax: 925 26 90 59
Página web: <http://docm.jccm.es/portaldocm/>
E-mail: docm-internet@jccm.es
Horario presencial: de lunes a viernes de 9 - 14 horas

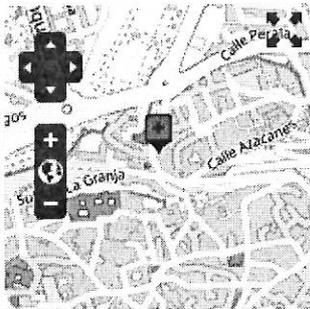
¿Dónde estamos?

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas
Viceconsejería de Administración Local y Coordinación Administrativa
Servicio de DOCM y Publicaciones
Avda. de Portugal, 11
45005 Toledo
Teléfonos: : 925 266281 y 925 389286
Fax: 925 269059
docm-internet@jccm.es

Imagen 2 Pantallazos: Carta de Servicios y web.



Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas
Juan Alfonso Ruiz Molina
Consejero de Hacienda y Administraciones Públicas
Dirección Postal: Calle Real, 14, 45001. Toledo
Teléfono(s): 925 26 65 00
Fax(s): 925 26 65 31
Correo electrónico: gabinete.haciendaaapp@jccm.es
 
Ver perfil
Ver Declaración de Bienes



Gabinete de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas
Julio Sánchez Ortiz
Jefe de Gabinete
Dirección Postal: Calle Real, 14, 45071 Toledo, España
Teléfono(s): 925 267 578
Fax(s): 925 266 531
Correo electrónico: gabinete.haciendaaapp@jccm.es
Ver perfil
Ver Declaración de Bienes

Imagen 3 Pantallazos web de misma dirección y distintos códigos postales.

Servicio de alertas: a partir del cual cualquier usuario se puede dar de alta para recibir de forma periódica los boletines relacionados con la alerta correspondiente.

La inspectora ha mantenido el alta durante el año 2017-2018 y ha recibido un total de 32 alertas relativas al objeto solicitado. Considerándose correcta la información proporcionada.

AENOR

2006/0509/CDS/15	JUNTA COMUNIDADES CASTILLA LA MANCHA Diario Oficial Castilla la Mancha	Nº DE INFORME: 13
------------------	--	-------------------

De: edocm_prod@jccm.es: 32 elemento(s)

edocm_prod@jcc...	DOCM de 02-11-2018, Alertas	vi. 02/11/2018 4:18
edocm_prod@jcc...	DOCM de 14-09-2018, Alertas	vi. 14/09/2018 3:46
edocm_prod@jcc...	DOCM de 09-08-2018, Alertas	ju. 09/08/2018 2:57
edocm_prod@jcc...	DOCM de 26-07-2018, Alertas	ju. 26/07/2018 3:18
edocm_prod@jcc...	DOCM de 24-07-2018, Alertas	ma. 24/07/2018 2:13
edocm_prod@jcc...	DOCM de 23-07-2018, Alertas	lu. 23/07/2018 4:22
edocm_prod@jcc...	DOCM de 19-07-2018, Alertas	ju. 19/07/2018 2:54
edocm_prod@jcc...	DOCM de 13-07-2018, Alertas	vi. 13/07/2018 2:20
edocm_prod@jcc...	DOCM de 10-07-2018, Alertas	ma. 10/07/2018 2:59
edocm_prod@jcc...	DOCM de 09-07-2018, Alertas	lu. 09/07/2018 2:35
edocm_prod@jcc...	DOCM de 02-07-2018, Alertas	lu. 02/07/2018 2:14
edocm_prod@jcc...	DOCM de 28-06-2018, Alertas	ju. 28/06/2018 2:58
edocm_prod@jcc...	DOCM de 26-06-2018, Alertas	ma. 26/06/2018 2:56
edocm_prod@jcc...	DOCM de 18-06-2018, Alertas	lu. 18/06/2018 2:16
edocm_prod@jcc...	DOCM de 13-06-2018, Alertas	mi. 13/06/2018 4:00
edocm_prod@jcc...	DOCM de 22-05-2018, Alertas	ma. 22/05/2018 4:51
edocm_prod@jcc...	DOCM de 18-05-2018, Alertas	vi. 18/05/2018 3:43
edocm_prod@jcc...	DOCM de 09-05-2018, Alertas	mi. 09/05/2018 3:15
edocm_prod@jcc...	DOCM de 08-05-2018, Alertas	ma. 08/05/2018 2:18
edocm_prod@jcc...	DOCM de 13-04-2018, Alertas	vi. 13/04/2018 4:43
edocm_prod@jcc...	DOCM de 12-04-2018, Alertas	ju. 12/04/2018 2:37
edocm_prod@jcc...	DOCM de 23-03-2018, Alertas	vi. 23/03/2018 3:41
edocm_prod@jcc...	DOCM de 16-02-2018, Alertas	vi. 16/02/2018 2:35
edocm_prod@jcc...	DOCM de 28-12-2017, Alertas	ju. 28/12/2017 2:18
edocm_prod@jcc...	DOCM de 20-12-2017, Alertas	mi. 20/12/2017 3:12
edocm_prod@jcc...	DOCM de 15-12-2017, Alertas	vi. 15/12/2017 3:26
edocm_prod@jcc...	DOCM de 11-12-2017, Alertas	lu. 11/12/2017 2:27
edocm_prod@jcc...	DOCM de 22-11-2017, Alertas	mi. 22/11/2017 3:24
edocm_prod@jcc...	DOCM de 14-11-2017, Alertas	ma. 14/11/2017 3:42
edocm_prod@jcc...	DOCM de 23-10-2017, Alertas	lu. 23/10/2017 2:02

Imagen 3. Pantallazo de alertas recibidas en el periodo del alta

Y, además, se ha dado de alta nuevamente, con otro correo electrónico.

Su petición ha sido correctamente recibida. En breve recibirá un mensaje en su dirección de email con indicaciones para confirmar el alta.
Servicio de alertas

El Servicio de Alertas del DOCM tiene como objetivo informar al usuario de aquellos temas que solicite de los publicados en el DOCM, rellanando el formulario de alertas.

Se le enviará diariamente un correo electrónico informándole de los temas que usted elija.

Puede darse de baja y/o modificar los temas seleccionados en cualquier momento.

El servicio es gratuito.

Es un servicio adicional a la consulta gratuita del DOCM en Internet, por tanto si por alguna incidencia ajena al NORMAL funcionamiento del sistema NO fuese posible el envío puntual de la información, el DOCM NO se hace responsable del perjuicio que pueda ocasionar.

Seleccione la Alerta a activar e introduzca la cuenta de correo electrónico donde desea recibir las alertas

Si nunca ha activado una alerta, recibirá un correo en la cuenta especificada indicándole que debe confirmar, en el enlace que se le adjunta, a fin de que se le dé de alta en el sistema y en la alerta seleccionada. En sucesivas activaciones, recibirá un correo pidiéndole confirmación de la alerta seleccionada.

Imagen 4. Pantallazo de confirmación de alta en el servicio

Recibiéndose automáticamente correo con la confirmación:

albazores96@gmail.com , fecha del alta: 27/11/2018

2006/0509/CDS/15	JUNTA COMUNIDADES CASTILLA LA MANCHA Diario Oficial Castilla la Mancha	Nº DE INFORME: 13
-------------------------	--	--------------------------

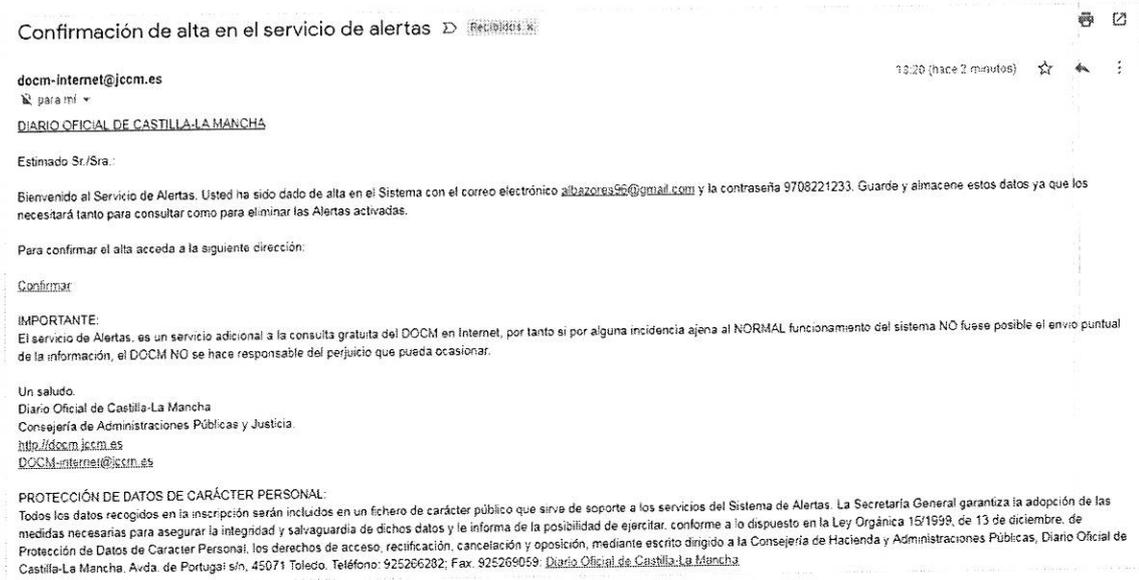


Imagen 5. Pantallazo de correo de confirmación de alta en el servicio

Se revisan, además, el resto de apartados del menú: preguntas frecuentes, enlaces, **alta Organismo Emisor, Acceso al publicador, búsqueda avanzada, aviso a suscriptores y verificación del NID**. Todos ellos funcionan adecuadamente y responden a las expectativas de la inspectora.

Comentario 2: No se ha actualizado la legislación relativa a la ley de protección de datos.

Aviso legal

De conformidad con la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD), los datos suministrados para la solicitud de los servicios que se prestan desde esta web, quedarán incorporados en ficheros inscritos en el registro de la Agencia Española de Protección de Datos por esta Administración, siendo utilizados exclusivamente para la prestación de dichos servicios. Estos datos se recogerán a través de los correspondientes formularios, los cuales sólo contendrán los campos imprescindibles para poder prestar el servicio solicitado por el ciudadano.

Los datos de carácter personal serán tratados con el grado de protección adecuado para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado por parte de terceros que lo puedan utilizar para finalidades distintas de aquéllas para las que han sido recabados. En el caso de que se cedan datos de carácter personal a otras entidades, la cesión se realizará de acuerdo con las normas vigentes.

Finalmente, el ciudadano podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, en cumplimiento de lo establecido en la LOPD, ante el Órgano Gestor competente en cualquier oficina de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

Para cualquier consulta o comentario a este respecto pueden dirigirse a la dirección de correo electrónico protecciondatos@jccm.es, sin que en ningún caso este servicio suponga contraprestación alguna.

Orden de 15-09-2008, de la Consejería de Industria, Energía y Medio Ambiente, por la que se aprueban los modelos de solicitud para el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de los datos de carácter personal adaptados al Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.

Depósito Legal: TO-1.304/82
ISSN: 1575-0051

Imagen 6. Pantallazo de referencia a la ley de protección de datos

Se utiliza el **formulario de sugerencias**, enviándose el día 27 de noviembre el siguiente:

AENOR

2006/0509/CDS/15	JUNTA COMUNIDADES CASTILLA LA MANCHA Diario Oficial Castilla la Mancha	Nº DE INFORME: 13
------------------	--	-------------------

Nombre:

Correo electrónico:

* Sugerencia:

Los campos marcados con * son obligatorios

Imagen 7. Pantallazo de consulta.

Y se envía una consulta a través de correo electrónico directo el día 26 de noviembre a las 22:05 h:



Buenas tardes

No sé si ustedes me pueden ayudar. Necesitaría que me orientasen sobre la legislación referida a los cotos de pesca de trucha en Guadalajara.

Un cordial saludo y muchas gracias

María Jesús Ruiz Lain

Imagen 8. Pantallazo correo remitido por la inspectora

Se ha obtenido la respuesta al día siguiente a las 13:37 h, considerándose que la respuesta ha sido muy rápida.

2006/0509/CDS/15	JUNTA COMUNIDADES CASTILLA LA MANCHA Diario Oficial Castilla la Mancha	Nº DE INFORME: 13
------------------	---	-------------------

pregunta Recibidos

lun., 26 nov. 22:03 (hace 17 horas)

Maria Jesus Ruiz Lain
Buenas tardes No sé si ustedes me pueden ayudar. Necesitaria que me orientasen sobre la legislación referida a los cotos de pesca de trucha en Guadalaajar...

13:37 (hace 1 hora)

Información DOCM
para mí, doccm-internet

Buenos días,

Desde el Servicio del DOCM, no podemos orientarle en la información solicitada, no obstante, puede usted llamar al Teléfono Único de Información de la JJCCM 012 o al 926 27 45 52 (para llamadas desde fuera de ésta Comunidad Autónoma) solicitando información al respecto.

Un saludo

Jesús Sánchez

Estimado/a usuario/a,

El Diario Oficial de Castilla La Mancha persigue la mejora constante de sus servicios, para ello necesitamos que cumplimente de forma voluntaria y anónima la siguiente Encuesta de Satisfacción. Le adjunto un enlace directo a la misma para su mayor comodidad.

Su opinión es muy importante para nosotros, le agradecemos su colaboración.

Atentamente,

<http://encuestas.jccm.es/index.php?r=survey/index/sid/789618/newtest/Y/lang/es>

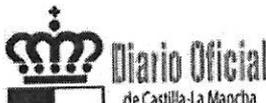
 

Imagen 9. Pantallazo correo remitido por el Diario Oficial de Castilla la Mancha

Y, por otro lado, la inspectora hace una llamada telefónica al número 925 26 62 81 el día 27 de noviembre a las 12:30h. Pregunta sobre el horario de atención al cliente. Le informan muy amablemente que el horario de atención al cliente es de lunes a viernes de 9 a 14 horas. Se considera correcta la atención.

Finalmente, para comprobar los puntos 1.1.1. y 1.1.2., de los Compromisos de Calidad, la inspectora comprueba la actualización en fecha la página web del DOCM con sus correspondientes disposiciones:

DIARIO OFICIAL
de Castilla-La Mancha

Castilla-La Mancha

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

Revista jurídica
 Código legislativo
 Empleo público
 Carta de Servicios

o Búsqueda Avanzada

AÑO XXXVII Martes, 27 de noviembre de 2018 Núm. 231

>> Último diario oficial
 DOCM completo 16781 KB

< noviembre >							< 2018 >						
L	M	X	J	V	S	D	L	M	X	J	V	S	D
					1	2	3	4					
5	6	7	8	9	10	11							
12	13	14	15	16	17	18							
19	20	21	22	23	24	25							
26	27	28	29	30									

Información general
 Servicio de alertas
 Comprobar autenticidad
 Preguntas frecuentes
 Enlaces
 Alta Organismo Emisor

SUMARIO

II.- AUTORIDADES Y PERSONAL

SITUACIONES E INCIDENCIAS

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

Formación. Resolución de 21/11/2018, de la Dirección General de la Función Pública, por la que se publica el Plan de Formación para el Personal de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha para el año 2019. [NID 2018/13930]
 4250 KB [\[Ver detalle\]](#) 7228

III.- OTRAS DISPOSICIONES Y ACTOS

Consejería de Economía, Empresas y Empleo

Notificaciones. Notificación de 14/11/2018, de la Secretaría General, por la que se da publicidad a la Resolución adoptada por delegación del titular de la Consejería de fecha 18/10/2018, resolviendo el recurso de alzada número 216/2018, recaído en relación con expediente IA16-CR-6419/2016. [NID 2018/13689]
 204 KB [\[Ver detalle\]](#) 32739

Imagen 10. Evidencia de la fecha de consulta y actualización de la misma en la web del DOCM

Seguimiento de los compromisos de la Carta de Servicios

Servicio prestado

Cabe destacar que, de las distintas formas de contacto, se ha obtenido una rápida respuesta: tanto al correo electrónico, llamada telefónica y servicio de alta en el servicio de alertas.

De este modo, con respecto del cumplimiento de los Compromisos adquiridos:

Los **Compromisos 1.1.1 y 1.1.2** se ha ido verificando, a lo largo de las consultas y accesos a distintos elementos de la web, realizadas por la inspectora, en distintos momentos y fechas que la web del DOCM se encuentra disponible y actualizada.

El **Compromiso 1.2, 1.3. y 1.4.** se comprueba a través de la consulta de ambos enlaces: código legislativo y revista jurídica que se encuentran disponibles y actualizados (la revista jurídica según las fechas recogidas en la carta de servicios).

Q BUSCAR



Calendario

« Noviembre 2018 »						
Lun	Mar	Mier	Jue	Vie	Sáb	Dom
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30		

Boletín Oficial de la Provincia de Guadalajara núm. 227 de martes, 27 de Noviembre de 2018

Publicación del Boletín Oficial de la Provincia de Guadalajara correspondiente a los anuncios con fecha martes, 27 de Noviembre de 2018 y con número de identificación 227.

- ➔ Publicado en General
- ➔ Etiquetado como #cve20180227

> VER CONTENIDO

Imagen 11. Consulta a enlaces



Calendario

>> Último diario oficial

noviembre							2018																													
L	M	X	J	V	S	D	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30

Enlaces de Interés

- Información general
- Servicio de alertas
- Comprobar autenticidad
- Preguntas frecuentes
- Enlaces
- Alta Organismo Emisor

Código Legislativo

Actualizado con fecha 27/11/2018

Número de disposición: / (formato nº/año. Ej: 354/2008)

Rango: Borrar

Descriptor: TÍTULOS Borrar

Fecha de documento: hasta (formato dd/mm/aaaa)

Texto:

Buscar Limpiar

Descriptor	Rango	Fecha Documento	Sumario	Última Actualización
TÍTULOS	Decreto	12/03/2002	Decreto 36/2002, de 12/03/2002, POR EL QUE SE CREA Y REGULA EL REGISTRO DE TÍTULOS ACADÉMICOS Y PROFESIONALES NO UNIVERSITARIOS DE LA JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA-LA MANCHA	12/03/2002 pdf >
TÍTULOS	Orden	23/05/2014	Orden de 23/05/2014, por la que se regula el procedimiento y atribución de competencias de reconocimiento de firmas de documentos académicos no universitarios, expedidos por la Administración Educativa de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha, que han de surtir efectos en el extranjero.	26/06/2014 pdf >

2 resultados

Imagen 12. Evidencias de búsqueda en base de datos

Los **Compromisos 1.5, 1.6, 1.7, 3.1. y 3.2** se comprueba su cumplimiento con el compromiso adquirido con la respuesta obtenida a través de la consulta telefónica, la consulta de la inspectora en la base de datos, el alta en alertas y el recibo de alertas por correo electrónico.

Por su lado, a través de la inspección realizada no pueden evaluarse los **Compromisos 2.1.1., 2.1.2., 2.1.3., 2.1.4. y 2.1.5.**, al no poder enviarse notificación alguna para su publicación en el DOCM.

Accesibilidad a los Servicios.

Durante la jornada de inspección, en líneas generales se ha encontrado con facilidad toda la información requerida por el órgano inspeccionado. Se ha evaluado el estado de la página web que, tal y como se anuncia en la misma, es accesible y cumple con los test de Accesibilidad (*Validador W3C-WAII* y *Validador CSS*), así como se comprueba que el acceso al servicio de Atención al cliente es correcto.

Imagen 12. Evidencia accesibilidad

Calendario

>> Último diario oficial

< noviembre >						
< 2018 >						
L	M	X	J	V	S	D
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30		

Enlaces de interés

- Información general
- Servicio de alertas
- Comprobar autenticidad
- Preguntas frecuentes
- Enlaces
- Alta Organismo Emisor
- Acceso al Publicador
- Envío de Sugerecias
- Búsqueda Avanzada
- Aviso a suscriptores
- Verificación del NID

Información sobre Accesibilidad de la Web

La Ley 34/2002 de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y comercio electrónico (LSSICE) publicada en el BOE el 12 de julio obliga a las Administraciones Públicas a adoptar las medidas necesarias para que la información disponible en los sitios webs de su competencia pueda ser accesible sin limitaciones ni restricciones debidas a condicionantes físicos o técnicos.

La accesibilidad en la web consiste en garantizar el acceso a la información y a los servicios ofrecidos en sus páginas sin limitación ni restricción alguna por razones de discapacidad de cualquier tipo o condicionantes técnicos, debiendo tener en cuenta que muchas personas que acceden a la información incluida en nuestras páginas lo hacen desde diferentes dispositivos y entornos.

Con el fin de ayudar y facilitar el acceso a la información, las páginas Web deben cumplir una serie de pautas y recomendaciones indicadas por el grupo de trabajo WAI (Web Accessibility Initiative, www.w3.org/WAI), que forma parte del consorcio de W3C (World Wide Web Consortium, www.w3.org).

Tales pautas conforman un estándar de hecho en materia de accesibilidad a las páginas Web que varían desde el nivel 1 (A), pasando por el nivel 2 (AA), hasta el nivel 3 (AAA).

Tests de accesibilidad.

Este sitio web ha superado con éxito los siguientes tests de accesibilidad:

Validador WAI. Declara que conforma las Directrices de Accesibilidad para el Contenido Web 1.0 con el nivel Doble A.



Validador CSS. Declara que la sintaxis de las hojas de estilo utilizadas es correcta.



Este portal Web ha sido desarrollado para satisfacer todos los puntos de verificación de prioridad 1 y 2, alcanzando el nivel AA.

Diseño visual.

Se ha comprobado la correcta visualización de este sitio Web en diferentes versiones de los principales navegadores y en diferentes plataformas. Este portal está optimizado para las versiones de los navegadores MS Internet Explorer 5.5 y para Mozilla Firefox 1.5 o versiones superiores de los mismos.

El portal del Diario Oficial de Castilla - La Mancha está optimizado una resolución de pantalla de 32 bits y 1024x768 píxeles, aunque es perfectamente navegable para otras resoluciones.

Ayuda técnica.

Tamaño de letra variable. Si el usuario prefiere un tamaño de texto distinto al predeterminado puede seleccionarlo en el navegador y la página se adaptará al nuevo formato. El usuario podrá variar el tamaño del texto mediante la opción del navegador Ver -> Tamaño del texto

Toda página puede ser leída sin hojas de estilo o con aquellas que el usuario pueda estar utilizando respondiendo a sus propias necesidades

Las imágenes decorativas son totalmente prescindibles para una comprensión del contenido. Se proporciona un texto equivalente para todo elemento no textual.

Imagen 13 Pantallazo condiciones accesibilidad Página web

Información ofrecida y capacidad de respuesta.

Como resultado de la inspección, se valora de forma positiva toda la información recibida por parte del personal de atención al cliente. Las consultas enviadas por correo electrónico han sido derivadas con rapidez a los órganos con capacidad para resolver las cuestiones, los contenidos de su página web, con lo que queda perfectamente aclarada cualquier posible duda respecto al servicio prestado, requisitos legales, derechos y obligaciones, etc.

Tiempos y plazos.

El personal del organismo contactada ha cumplido con lo especificado en los Compromisos de Calidad de su Carta de Servicios respecto de tiempos y plazos: Las respuestas a las consultas enviadas a través de correo electrónico se han recibido al día siguiente de su consulta, ya que se hizo fuera del horario indicado en la carta de servicios, la llamada telefónica contestada al momento, cumpliendo con lo establecido en la carta de servicios.

AENOR

2006/0509/CDS/15	JUNTA COMUNIDADES CASTILLA LA MANCHA Diario Oficial Castilla la Mancha	Nº DE INFORME: 13
------------------	--	-------------------

Atención al cliente.

La atención ofrecida por el personal de atención, tanto a través de correo electrónico y/o el servicio telefónico, ha resultado personalizada, además de cordial y amable en todos los casos; empleando por su parte un lenguaje adecuado, sencillo y comprensible.

AENOR

2006/0509/CDS/15	JUNTA COMUNIDADES CASTILLA LA MANCHA Diario Oficial Castilla la Mancha	Nº DE INFORME: 13
------------------	--	-------------------

1. CUADRO DE INCIDENCIAS

	DESCRIPCIÓN DE LA INCIDENCIA
01	No se detectan (Sólo ver Comentarios)

Nota 1: Las incidencias descritas en esta tabla deberán ser tratadas durante la auditoría documental y, si fuera necesario a juicio del equipo auditor, la Organización deberá documentar las acciones correctivas pertinentes.

Nota 2: Las incidencias obedecen a la impresión del inspector si bien podrán ser interpretadas durante la auditoría a la luz de las aportaciones de la organización que emite la carta.

Nota 3: Esta inspección se ha realizado mediante muestreo, por lo que pueden existir otras desviaciones no identificadas en este informe.

Nota 4: La empresa deberá actuar de acuerdo con lo previsto en la documentación de certificación aplicable.

