AENOR

# JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA LA MANCHA

## Informe de Auditoría

| | | |
|---|---|---|
| Nº SUBEXPEDIENTE: **2006/0509/CDS/04** | Nº INFORME: **14** | TIPO DE AUDITORÍA: **1ª SEGUIMIENTO** |
| NORMA DE APLICACIÓN: **UNE 93200:2008** | Auditoría: Individual ■ Combinada □ Integrada □<br>Requiere envío de PAC a AENOR INTERNACIONAL S.A.U.: SI □ NO ■ | |

Fecha de realización de la Auditoría: **2019-11-28**

# 1 DATOS GENERALES

| A. DATOS DE LA ORGANIZACIÓN | |
|---|---|
| **Nombre de la Organización** | JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA LA MANCHA |
| **Dirección** | AV PORTUGAL, Nº 11; 45005 - TOLEDO |
| **Representante de la Organización (nombre y cargo)** | Dña Ambrosia GUTIERREZ AGUDO<br>(Responsable de Información) |

**B .EQUIPO AUDITOR**

| Función | Nombre | Iniciales |
|---|---|---|
| Auditor Jefe | D. Raúl GARCÍA HORMIGOS | RGH |

**C. CRITERIOS DE AUDITORÍA**

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

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

# RESUMEN EJECUTIVO DE AUDITORÍA

## Cuestiones generales para todos los Sistemas de Gestión

**Confirmación de la realización de la auditoría**

*Se ha realizado la Auditoría de 1er Seguimiento de Certificación al Sistema de Gestión 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, al TELÉFONO ÚNICO 012 y su Carta de Servicios, aprobada según Resolución de 02/07/2018, de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas, publicada en el DOCM de 16/07/2018 por un periodo de vigencia de 2 años.*

**Alcance de la auditoría y adecuación del alcance del certificado**

***Teléfono Único de Información 012***

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

*Alcance de la auditoría:*

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

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

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

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

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

*La carta de servicios cumple con los requisitos de la Norma y con el resto de criterios de auditoría y se considera que se encuentra eficazmente implantado, evidenciándose como años anteriores el esfuerzo no solo para llevar a cabo la prestación de los servicios, sino que además sea un servicio enfocado a la mejora continua, y que además en el año 2018 se vió reflejado en nuevos compromisos con valores de compromiso más exigentes.*

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

*Se detectan una serie de observaciones que deben ser consideradas por la organización para evitar futuras No Conformidades en sucesivas auditorias y que pueden servir como fuentes de información para el establecimiento de Acciones Correctivas y/o de Mejora.*

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

La emisión de un nuevo procedimiento de autoevaluación y seguimiento de compromisos de adquiridos en la carta de fecha de revisión julio 2018, en el que se recogen los nuevos compromisos de la carta vigente.

Para algunos de los indicadores asociados a los compromisos de la carta de servicio se han iniciado las mediciones desde una perspectiva de género.

No se detectan otros cambios reseñables desde la última 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 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 usuario 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**

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

***1) VERIFICACIÓN DEL CONTENIDO DE LA CARTA:***

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

*En cuanto a la Información que contiene define:*

- *Entre sus objetivos y fines se menciona que la finalidad principal del Teléfono Único de Información-012 es doble:*

  a. *ofrecer información administrativa general (y, cuando sea posible, específica, sobre la Administración de la Junta de Comunidades)*

  b. *y permitir el inicio de la tramitación de procedimientos,*

  *en ambos casos a través de un número unificado de teléfono, bien el 012 o el de red fija, 925 274 552.*

  *De esta forma se evita a los ciudadanos, empresas, asociaciones y otros colectivos tener que conocer de antemano qué unidad lleva cada asunto e, incluso, desplazamientos innecesarios a las dependencias de la Administración de la Junta de Comunidades para obtener impresos o presentar, en muchos casos, sus solicitudes*

- *En cuanto a sus datos identificativos, en la propia carta de servicios publicada se establece que el El Teléfono Único de Información-012 es un servicio de información sobre la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y de inicio de trámites administrativos. Este servicio lo presta la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas a través de la Viceconsejería de Administración Local y Coordinación Administrativa*

- *En cuanto a la relación de servicios prestados, se han incluido los siguientes, divididos por áreas específicas como son:*

  a. *Información general sobre la Administración de la Junta de Comunidades:*

     *- Estructura orgánica, funciones, competencias y servicios que presta.*

     *- Dirección, teléfono, fax y correo electrónico de las unidades administrativas.*

     *- Horario de registro y atención al público de cada unidad administrativa.*

     *- Derechos de los ciudadanos y compromisos adquiridos por la Administración para la prestación de servicios públicos.*

  b. *Información específica sobre la Administración de la Junta de Comunidades:*

     *- Convocatorias de ayudas, becas, subvenciones y admisiones en centros y actividades, etc.*

     *- Información sobre empleo público (ofertas, convocatorias, procesos selectivos en curso, fechas de examen, calificaciones, bolsas de empleo,...).*

  c. *Presentación de iniciativas, quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de cualquier servicio de la Administración de la Junta de Comunidades.*

  d. *Envío gratuito de las cartas de servicios publicadas.*

  e. *Envío gratuito de documentos normalizados de instancias.*

  f. *Inicio de procedimientos telefónicamente.*

  g. *Sistema de alertas informativas.*

- *En cuanto a la <u>información de contacto</u> se establece que el Teléfono Único de Información-012 presta servicio las 24 horas, todos los días del año de la siguiente forma:*
    a. *- Mediante un informador telefónico que atiende personalmente la llamada*
    b. *Mediante un buzón de voz en el que puede dejar un mensaje, si la llamada se realiza fuera del horario*
- *En cuanto a la <u>relación actualizada de las normas reguladoras de cada uno de los servicios que se prestan</u>, la carta cuenta con una enumeración de disposiciones legales a través de las cuales se regula su funcionamiento, mencionando de forma principal los siguientes:*
    a. *Ley 4/2016, de 15 de diciembre, de Transparencia y Buen Gobierno de Castilla-La Mancha D.O.C.M. de 30/12/2016).*
    b. *Ley 39/2015, de 1 de Octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (B.O.E. de 2 de octubre de 2015).*
    c. *Decreto 12/2010, de 16 de marzo de 2010, por el que se regula la utilización de medios electrónicos en la actividad de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha (D.O.C.M. de 18/03/2011).*
    d. *Decreto 69/2012, de 29/03/2012, por el que se regulan las actuaciones sobre calidad de los servicios públicos en la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. (D.O.C.M. del 03/04/2012).*
    e. *Orden de 11/10/2011, de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas, por la que se regula la tramitación de iniciativas, quejas y sugerencias de los ciudadanos sobre el funcionamiento de los servicios y unidades de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha (D.O.C.M. de 27/10/2011).*
    f. *Resolución de 21/11/2012, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, por la que se atribuye el número 012 al servicio de información de las Administraciones Autonómicas (BOE de 10/12/2012).*
- *En cuanto a los <u>derechos y obligaciones de los usuarios</u>: se ha incluido un apartado específico en el que se referencia al marco legal anterior para el establecimiento de los "derechos y deberes" de los usuarios.*
- *Respecto de las <u>formas de participación</u>, se han incluido tanto en su forma de iniciativas, como de quejas como de sugerencias, y que se desarrolla a través de un modelo normalizado en la propia página web del IPEX (pero cuyo enlace es a través de la página web de la JCCM), mediante escrito dirigido al propio IPEX, así como teléfono, fax y dirección de correo electrónico del propio organismo, y mediante los accesos que la JCCM tiene establecidos a nivel global, OIR y Teléfono Único*
    a. *Mediante una encuesta disponible en la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en Internet, www.jccm.es,*
    b. *A través del modelo normalizado de iniciativas quejas y sugerencias disponible en todos los centros, oficinas y organismos de la Administración Regional.*
    c. *- Mediante escrito dirigido a la unidad responsable de esta carta de servicios (Inspección General de Servicios)*

    *La presentación del modelo normalizado en papel o de su escrito, la podrá realizar a través de las oficinas previstas en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.*

d. *A través del formulario electrónico disponible en la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en Internet, www.jccm.es que remitirá automáticamente la iniciativa, queja o sugerencia a la Consejería responsable de este servicio.*

e. *De forma presencial en cualquier oficina de registro de la Junta, sin tener que acompañar escrito, siendo dicha unidad la encargada de formalizarla en la aplicación.*

f. *Mediante llamada al Teléfono Único de Información-012: la persona que le atienda la formalizará en soporte informático.*

*La contestación le será notificada en el plazo máximo de 15 días hábiles, contados a partir del siguiente al de presentación de su comunicación, por el medio que usted haya señalado como preferente.*

- *En cuanto a la fecha de entrada en vigor se detalla en el apartado de vigencia siendo esta la del 19 de julio de 2018, y validez por dos años.*

*Respecto de los compromisos de calidad y sus indicadores, se evidencia que la organización ha definido un compromiso por cada uno de los servicios prestados y ha determinado su forma de medirlas a través de indicadores asociados con valores de referencia que son un cumplimiento total (100%) y una periodicidad de medición mensual en todos los casos:*

| SERVICIO | COMPROMISO | INDICADORES ASOCIADOS | FORMA DE CÁLCULO | VALORES OBJETIVOS | PERIODICIDAD |
|---|---|---|---|---|---|
| **Todos** | Atenderemos su llamada en menos de 18 segundos. | Tiempo medio de espera. | Tiempo Medio de Espera de todas las llamadas atendidas.<br>Este tiempo empieza a contar a partir del momento en que finaliza la locución de bienvenida o al pulsar la opción correspondiente del menú de entrada. | 18 segundos máximo | Mensual |
| **Todos** | La atención será personalizada.<br>En caso de no poder atenderle inmediatamente, o de producirse su llamada fuera del horario, si nos deja su teléfono le devolveremos la llamada, como máximo, dentro del siguiente día hábil. | Porcentaje de llamadas realmente atendidas. | Porcentaje de llamadas atendidas (inmediatamente, del contestador y devueltas) respecto a las llamadas entrantes. | 92% mínimo | Mensual |
| **Todos** | El trato será cortés. | Nº de usuarios insatisfechos con el trato recibido. | Nº de quejas sobre el trato recibido de los operadores. | Máximo 1 al año | Mensual |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | Puntuación media en las encuestas de satisfacción. | Media obtenida de la pregunta específica sobre este compromiso en las encuestas de satisfacción (se valora de 1 a 5). | 4 sobre 5 | Mensual |
| **Todos** | 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. | Puntuación media en las encuestas de satisfacción. | Media obtenida de la pregunta sobre este compromiso en las encuestas de satisfacción (se valora de 1 a 5). | 4 sobre 5 | Mensual |
| **Todos** | Siempre conocerá la identidad de la persona que atiende la llamada. | Porcentaje usuarios que fueron informados de la identidad de la persona que les atendió. | Porcentaje de usuarios encuestados que fueron informados de la identidad de la persona que atiende la llamada. | 90% | Mensual |
| **Información general y específica sobre la Administración de la Junta de Comunidades** | Le ofrecemos en el 100 % de los casos, información actualizada, clara y adecuada. Si la información demandada, al ser muy específica, no estuviera disponible en el Teléfono Único de información - 012, le pondremos en comunicación con el órgano competente o le devolveremos la llamada. | Nº de usuarios insatisfechos con la información recibida. | Nº de quejas recibidas sobre la información proporcionada por los operadores. | Máximo 2 al año | Mensual |
| | | Puntuación media en las encuestas de satisfacción. | Media obtenida de la pregunta específica sobre este compromiso en las encuestas de satisfacción (se valora de 1 a 5). | 4 sobre 5 | Mensual |
| **Presentación de iniciativas, quejas o sugerencias sobre el funcionamiento de cualquier servicio de la Administr** | Cumplimentaremos y registraremos su iniciativa, queja y sugerencia de forma inmediata: si no fuera posible, se realizará, como máximo el siguiente día hábil. La fecha y | Porcentaje de iniciativas, quejas y sugerencias tramitadas cómo máximo al siguiente día hábil. | Porcentaje de iniciativas, quejas o sugerencias tramitadas, como máximo al siguiente día hábil, respecto al total de las presentadas. | 95% | Mensual |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **ación de la JCCM** | hora válida serán las de su registro. | | | | |
| **Envío gratuito de las cartas de servicios publicadas** | A su solicitud le enviaremos de forma gratuita e inmediata y por correo electrónico, un ejemplar de la carta de servicios que desee. | Nº de quejas recibidas por no recepción de Cartas de Servicios solicitadas. | Nº de quejas recibidas por no haber recibido las Cartas de Servicios solicitadas. | Máximo 1 al año | Mensual |
| **Envío gratuito de documentos normalizados de instancias** | Se le informará sobre cómo acceder, dentro de la sede electrónica www.jccm.es , al documento normalizado de instancia o si lo prefiere, se le facilitará por correo electrónico un enlace al mismo. Si no dispone de acceso a Internet y existe un modelo de instancia en papel, recibirá un ejemplar por correo postal de forma inmediata y gratuita. | Nº de quejas recibidas por no recepción de los documentos normalizados de instancias solicitados. | Nº de quejas recibidas por no haber recibido los documentos normalizados de instancias solicitados. | Máximo 1 al año | Mensual |
| **Inicio de procedimientos telefónicamente** | Siempre que pueda iniciarse un procedimiento a través del Teléfono Único de Información- 012, cumplimentaremos y registraremos su solicitud de forma inmediata, si no fuera posible, se realizará como máximo el siguiente día hábil. La fecha y hora válida serán las de su registro. | Porcentaje de procedimientos iniciados inmediatamente respecto a los procedimientos solicitados. | Porcentaje de procedimientos iniciados respecto a los solicitados. | 100% | Mensual |
| | | Nº de quejas recibidas por retraso o por no tramitación de procedimientos solicitados. | Nº quejas recibidas por retraso o por no tramitación de procedimientos solicitados. | Máximo 1 al año | Mensual |
| **Sistema de alertas informativas** | Se le informará de en qué consiste este sistema de alertas y de cómo acceder al mismo o darse de alta o de baja. | Nº de quejas recibidas por no facilitar información. | Nº quejas recibidas por no facilitar información. | Máximo 1 al año | Mensual |

*En cuanto a los mecanismos de comunicación externa e interna, esta carta de servicios, tanto su publicación en el "DOCM", como su folleto divulgativo, así como sus indicadores de cumplimiento de sus compromisos, y demás información, se pueden consultar en la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha http://www.jccm.es, dentro del apartado de Cartas de Servicios, en la información sobre este servicio.*

*Además, si el usuario llama al Teléfono Único de Información-012 se le envia de forma gratuita e inmediata y por correo electrónico, un ejemplar de esta carta de servicios.*

*En relación a los medios de subsanación o compensación se establece en la carta que si de la queja del usuario se evidencia el incumplimiento de cualquiera de los compromisos adquiridos, además de recibir la contestación regulada en el apartado 8, la Inspección General de Servicios, de la que depende directamente el Teléfono Único de Información-012, se pondrá en contacto con el usuario en el plazo máximo de 72 horas, por el medio que haya señalado como preferente (escrito, teléfono, correo electrónico, fax, etc.) para pedirle disculpas e informarle de las causas del posible incumplimiento y de las medidas adoptadas, en su caso, para subsanarlo.*

*En cuanto a Formas de presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones sobre el servicio prestado ha quedado conjuntamente establecido con el requisito de formas de participación mencionadas en el epígrafe de información.*

## 2) IDENTIFICACIÓN DE LA METODOLOGÍA UTILIZADA PARA SU DESARROLLO:

*Se verificó en la auditoría del año 2018 que el desarrollo de la actualización de la nueva carta de servicios, se realizó por un equipo multidisciplinar, estando integrado en algún momento tanto por los responsables del Servicio, el ex responsable del servicio en calidad de experto, y el designado como asesor por la Inspección General de Servicios (IGS). También su tuvieron en cuenta los "informadores", al haberse comunicado por mail la intención de modificar la carta el 18 de mayo de 2018.*

*Se ha desarrollado en el "procedimiento de autoevaluación de y seguimiento de los compromisos adquiridos en la carta de servicios" actualmente con la revisión vigente de julio de 2018, en el que se ha definido entre otras cuestiones:*

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

*En cuanto al equipo de trabajo y su funcionamiento es pertinente mencionar que no se muestran evidencias sobre el funcionamiento del mismo durante el último año.*

*Así mismo que uno de los miembros del equipo de trabajo que trabajó en 2018 en la elaboración de la nueva carta de servicio ya no pertenece a la organización, lo que habrá de ser tenido en cuenta para la revisión prevista de la carta en 2020.*

*Se muestran actas de reunión anteriores del equipo de trabajo con las siguientes fechas:*

- *21/05/18 acta nº 1*
- *15/06/18 acta nº 2*
- *26/06/18 acta nº 3*

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

COMPROMISO 1: Atenderemos su llamada en menos de 18 segundos

*Se revisa el indicador de tiempo de espera desde de octubre de 2018 a octubre de 2019, arronjando en todos los casos resultados por debajo del valor de referencia establecido de 18 segundos o menos, salvo para el mes de marzo.*

*Ante esta desviación se muestra un "informe de incidencia" de fecha 05/04/2019 en el que se analizan las causas fundamentadas en la convocatoria pública de empleo que provocó un incremento de llamadas de una media de 200 llamadas a diarias a mas de 600 coincidiendo con esta publicación.*

*En este informe se concluye que la situación de incumplimiento ha sido coyuntural y esporádica, por lo que no se adoptan acciones correctivas.*

*Para el resto de meses medidos los resultados del indicador ofrecen resultados entre 10 y 13 segundos de espera.*

*Estos datos los aporta el sistema telefónico CISCO, por lo que se vuelcan directamente al sistema*

COMPROMISO 2: La atención será personalizada. En caso de no poder atenderle inmediatamente, o de producirse su llamada fuera del horario, si nos deja su teléfono le devolveremos la llamada, como máximo, dentro del siguiente día hábil.

*Se revisa el indicador porcentaje de llamadas realmente atendidas (inmediatamente, del contestador y devueltas) respecto a las llamadas entrantes desde de octubre de 2018 a octubre de 2019, arronjando en todos los casos resultados por encima del valor de referencia establecido de > 92%, salvo para el mes de marzo.*

*Ante esta desviación se muestra un "informe de incidencia" de fecha 05/04/2019 en el que se analizan las causas fundamentadas en la convocatoria pública de empleo que provocó un incremento de llamadas de una media de 200 llamadas a diarias a más de 600 coincidiendo con esta publicación.*

*En este informe se concluye que la situación de incumplimiento ha sido coyuntural y esporádica, por lo que no se adoptan acciones correctivas.*

*Para el resto de meses medidos los resultados del indicador ofrecen resultados entre el 95% y 98% de llamadas atendidas.*

COMPROMISO 3: El trato será cortés.

Para este compromiso se han establecido 2 indicadores:

1. Nº de usuarios insatisfechos con el trato recibido. Medido a través del Nº de quejas sobre el trato recibido de los operadores.

   Se revisan los registros sobre quejas existentes entre octubre de 2018 y octubre de 2019, no habiendo recibido en esta ocasión ninguna queja en el periodo analizado.

2. Puntuación media en las encuestas de satisfacción

   Los criterios se han establecido con respecto del nº de encuestas a realizar respecto de los informadores que son 2 mensuales

   Se revisa el mes de abril 2019, en las cuales se evidencian un total de 26 encuestas lo que arroja un promedio superior a 2 encuestas por cada uno de los informadores encontrándose los resultados correctamente registrados

Las encuestas contienen las preguntas acerca del:

- Trato recibido
- Información recibida
- El grado de importancia de las dos preguntas anteriores
- La identificación del informador
- La calificación del servicio en general
- Campo para las sugerencias

Se revisan los registros de toma de datos de los resultados de las encuestas, resumiendo un resultado medio de 4,63 en todo el año 2018 y de un 4, 69 en lo que llevamos de 2019. Para ambos casos los resultados se encuentran por encima del valor umbral establecido para este indicador de 4 sobre 5.

También se puede comprobar de forma segmentada por variable encuestada los siguientes resultados:

| AÑO | PUNTUACIÓN SOBRE EL SERVICIO | PUNTUACIÓN SOBRE EL TRATO | PUNTUACIÓN SOBRE LA INFORMACIÓN RECIBIDA |
|---|---|---|---|
| **2018** | **4,63** | **4.81** | **4,60** |
| **2019** | **4,69** | **4,85** | **4,66** |

COMPROMISO 4: 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.

*Se revisa el indicador asociado a este compromiso cuyos resultados ya se han resumido en el aparatado anterior en el segmento "puntuación sobre el servicio"*

COMPROMISO 5: Siempre conocerá la identidad de la persona que atiende la llamada.

*Se revisa el indicador asociado a este compromiso "porcentaje usuarios que fueron informados de la identidad de la persona que les atendió" a través de las encuestas de satisfacción, obteniendo en 2018 y 2019 el 100% de los usuarios encuestados, por encima del 90% establecido como valor umbral.*

COMPROMISO 6: Le ofrecemos en el 100 % de los casos, información actualizada, clara y adecuada. Si la información demandada, al ser muy específica, no estuviera disponible en el Teléfono Único de información -012, le pondremos en comunicación con el órgano competente o le devolveremos la llamada.

Para este compromiso se han establecido 2 indicadores:

1. Nº de usuarios insatisfechos con el trato recibido. Medido a través del Nº de quejas sobre el trato recibido de los operadores.

   Se revisan los registros sobre quejas existentes entre octubre de 2018 y octubre de 2019, no habiendo recibido en esta ocasión ninguna queja en el periodo analizado.

2. Puntuación media en las encuestas de satisfacción

   *Se revisa el indicador asociado a este compromiso cuyos resultados ya se han resumido en el aparatado anterior en el segmento "puntuación sobre la información" 4.66 y 4.60 en 2019 y 2018 respectivamente. Tendiendo asignado un valor umbral de 4 sobre 5.*

COMPROMISO 7: Cumplimentaremos y registraremos su iniciativa, queja y sugerencia de forma inmediata: si no fuera posible, se realizará, como máximo el siguiente día hábil. La fecha y hora válida serán las de su registro.

*Se revisa el indicador asociado a este compromiso "Porcentaje de iniciativas, quejas o sugerencias tramitadas, como máximo al siguiente día hábil, respecto al total de las presentadas", obteniendo en 2018 y 2019 el 100% de los usuarios encuestados, por encima del 95% establecido como valor umbral.*

COMPROMISO 8: A su solicitud le enviaremos de forma gratuita e inmediata y por correo electrónico, un ejemplar de la carta de servicios que desee.

*Se revisa el indicador asociado a este compromiso "Nº de quejas recibidas por no haber recibido las Cartas de Servicios solicitadas". No se han recibido en el periodo analizado reclamaciones en este sentido por lo que se cumple el umbral de máximo 1.*

COMPROMISO 9: Se le informará sobre cómo acceder, dentro de la sede electrónica www.jccm.es, al documento normalizado de instancia o si lo prefiere, se le facilitará por correo electrónico un enlace al mismo. Si no dispone de acceso a Internet y existe un modelo de instancia en papel, recibirá un ejemplar por correo postal de forma inmediata y gratuita.

*Se revisa el indicador asociado a este compromiso "Nº de quejas recibidas por no haber recibido los documentos normalizados de instancias solicitados". No se han recibido en el periodo analizado reclamaciones en este sentido por lo que se cumple el umbral de máximo 1.*

COMPROMISO 10: Siempre que pueda iniciarse un procedimiento a través del Teléfono Único de Información-012, cumplimentaremos y registraremos su solicitud de forma inmediata, si no fuera posible, se realizará como máximo el siguiente día hábil. La fecha y hora válida serán las de su registro.

Para este compromiso se han establecido 2 indicadores:

1. Porcentaje de procedimientos iniciados respecto a los solicitados. Se revisan los registros de resultados de este indicador en 2018 y 2019 obteniendo en todos los casos resultados del 100% mensual. Por lo que se cumple con el valor umbral establecido.
2. Nº quejas recibidas por retraso o por no tramitación de procedimientos solicitados

   Se revisan los registros sobre quejas existentes entre octubre de 2018 y octubre de 2019, no habiendo recibido en esta ocasión ninguna queja en el periodo analizado.

COMPROMISO 11: Se le informará de en qué consiste este sistema de alertas y de cómo acceder al mismo o darse de alta o de baja.

*Se revisa el indicador asociado a este compromiso "Nº quejas recibidas por no facilitar información". No se han recibido en el periodo analizado reclamaciones en este sentido por lo que se cumple el umbral de máximo 1.*

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

En este sentido se ha visitado la página web, donde se encuentran publicados los resultados de los indicadores completos de 2018 y años anteriores desde 2008 y hasta el mes de octubre del año en curso, así como la posibilidad de descargar la carta, la resolución de su aprobación y su folleto divulgativo.

También se muestra en la misma web la encuesta de satisfacción y las instrucciones para su cumplimentación.

**Puntos fuertes**

Resultados obtenidos en gran parte de los indicadores asociados a los compromisos, al haberse acercado estos estándares a los valores de excelencia en el servicio.

**Oportunidades de mejora**

- Se recomienda incluir en el aparatado pertinente de información de contacto un mapa de ubicación del servicio.
- Pese a que no se ha recibido formalmente ninguna sugerencia, se recomienda a la organización establecer un mecanismo para el tratamiento de las mismas, para cuándo se produzcan.
- Establecer en el "procedimiento de autoevaluación" un control histórico de modificaciones en el que se identifique: nº de revisión, fecha, motivo y páginas modificadas.
- Respeto del servicio "envío gratuito de documentos normalizados de instancias" cuyo único indicador mide el nº de quejas, ampliar esta forma de cálculo con la inclusión de un indicador que mida los plazos del servicio prestado

| Nº | Observaciones | Norma/s |
|---|---|---|
| 01 | En el folleto divulgativo de la carta de servicio no se indican los medios de transporte para el acceso a la organización. | UNE 93200:2008 |
| 02 | No se muestran evidencias de nuevas reuniones del equipo de trabajo constituido para la elaboración de la carta de servicio, tras las actuaciones de 2018 tendentes a la revisión de la misma entre mayo y junio de 2018. | UNE 93200:2008 |
| 03 | En este mismo sentido, y tras la salida de uno de los miembros del equipo que funcionó en 2018, se recuerda a la organización de cara a la revisión de la carta prevista para 2020, la necesidad de que este equipo de trabajo tenga carácter multidisciplinar, debiendo incluir al menos:<br>a) Responsables de los servicios sobre los que se establezcan compromisos<br>b) Personas de la organización que presten directamente el servicio<br>c) Siendo aconsejable, además, la inclusión en el equipo de trabajo de representantes de los usuarios, si esto fuera posible. | UNE 93200:2008 |
| 04 | Si bien se dispone de actas de reunión para la modificación de la carta de servicios, en estas actas no se registran los criterios por los cuales se modifican, eliminan o introducen servicios, compromisos y/o indicadores. | UNE 93200:2008 |

**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 DETECTADO | | |

**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: | Mayo 2020 |
| Fecha expiración del actual certificado: *(no cumplimentar en Fase I / Fase II)* | **2021-05-10** |

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 28 de septiembre de 2019

**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:**<br>**DIRECCIÓN:** AV PORTUGAL, nº 11. 45005 - TOLEDO<br>**ACTIVIDADES DEL ALCANCE:** |

## 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. Ambrosia GUTIERREZ AGUDO | Responsable de TUI 012 | X | X | X |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| D. Raúl GARCÍA HORMIGOS | AENOR INTERNACIONAL | 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** | Teléfono Único de Información 012 | |
| **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 Ambrosia GUTIERREZ AGUDO | |
| **Cargo** | Responsable de Información | |
| **Teléfono** | 925269446 | |
| **Fax** | <FAX_CONTACTO> | |
| **Correo electrónico** | ambrosiag@jccm.es | |
| **Dirección General** | | |
| **Nombre** | . | |
| **Cargo** | <CARGO_DIRECTOR> | |

| **ALCANCE DEL CERTIFICADO** (añadir tantas filas como traducciones sean necesarias) | | **Modificaciones identificadas en auditoría (planificación y/o realización)** |
|---|---|---|
| **Norma de referencia** | UNE 93200:2008 | |
| **Alcance Español** | Teléfono Único de Información 012 | |
| **Alcance Inglés** | <ALCANCE_IN> | |
| **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** |
| AV PORTUGAL, S/N. 45005 - TOLEDO | 11 | 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: 1 | Producción: 10 | 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** | | |

| | | |
|---|---|---|
| **Fecha: 2019-11-28** | **El representante de la empresa**<br>**Fdo**: Dª Amorosia GUTIERREZ AGUDO | **El representante de AENOR INTERNACIONAL S.A.U.**<br>**Fdo**: D Raúl GARCÍA HORMIGOS |