

**JUNTA DE COMUNIDADES DE
CASTILLA -LA MANCHA**
Teléfono Único de Información 012
Informe de Auditoría

Nº PROYECTO DE CERTIFICACIÓN: 2006/0509/CDS/04 NORMA DE APLICACIÓN: UNE 93200:2008	Nº INFORME: 17 TIPO DE AUDITORÍA: Renovación Auditoría: Individual <input checked="" type="checkbox"/> Combinada <input type="checkbox"/> Integrada <input type="checkbox"/> Requiere envío de Acciones Correctivas: SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
--	--

Fecha de realización de la Auditoría: 2021-12-13

DATOS GENERALES

A. DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

Nombre de la Organización	JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA -LA MANCHA
Dirección	AV PORTUGAL, S/N. 45005 - TOLEDO
Representante de la Organización (nombre y cargo)	Dña Ambrosia GUTIERREZ AGUDO (Responsable de Información)

B. EQUIPO AUDITOR

Función	Nombre	Iniciales
Auditor Jefe	D. Miguel DE LA FUENTE PASTRANA	MFP

C. CRITERIOS DE AUDITORÍA

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

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

D. USO DE TÉCNICAS DE AUDITORÍA EN REMOTO

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

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

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

COMENTARIOS: **AUDITORIA PRESENCIAL**

RESUMEN EJECUTIVO DE AUDITORÍA

Cuestiones generales para todos los Sistemas de Gestión

Confirmación de la realización de la auditoría
<p>Se ha realizado la Auditoría de Renovación de Certificación al Sistema de Gestión de CARTAS DE SERVICIO del TELÉFONO ÚNICO DE INFORMACIÓN 012 la empresa JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA -LA MANCHA, donde se ha comprobado la implantación del Sistema respecto a los requisitos especificados en la norma de referencia UNE 93200:2008, salvo para lo reflejado como no conformidad en el presente informe.</p>
Alcance de la auditoría y adecuación del alcance del certificado
<p>Teléfono Único de Información 012</p> <p>¿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:</p> <p>VER CAMBIOS SIGNIFICATIVOS, EN COMPROMISO NUEVO Y REFERENCIA NUEVA</p> <p>Alcance de la auditoría:</p> <p>¿Se han auditado todas las actividades incluidas en el alcance del certificado (sólo para auditorías de seguimiento)?</p> <p>SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> En caso negativo incluir descripción del muestreo realizado (actividades, proyectos, líneas de producto, tipos de servicio, emplazamientos temporales, etc.)</p> <p>SE HA CUMPLIDO EL PLAN DE AUDITORIA</p>
Declaración sobre la conformidad y eficacia del sistema de gestión
<p>Valoración sobre la conformidad y la eficacia del Sistema de Gestión:</p> <p>1. Capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y lograr los resultados esperados</p> <p>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.</p> <p>Se valora como muy positivo el enfoque al Ciudadano, en concreto cuando se comunican situaciones de no control de las nuevas metodologías de la Administración Electrónica.</p> <p>La Organización también debería tener en cuenta las Observaciones anotadas a fin de evitar posibles no conformidades en futuras auditorías. SE COMENTA QUE DERIVADO DE DOS OBSERVACIONES DEL AÑO ANTERIOR, SE HA VUELTO A REDACTAR UNA NUEVA OBSERVACION ACERCA DE LA FALTA DE PROCEDIMIENTO DE CÓMO REVISAR LA CARTA DE SERVICIOS.</p> <p>Se anima a trabajar sobre las Ideas aportadas en las Oportunidades de Mejora</p> <p>2. Auditoría interna y el proceso de revisión del sistema por la Dirección</p>

En cuanto al proceso de auditoría interna y en cuanto al proceso de Revisión del sistema por la Dirección:

NO APLICABLE COMO TAL, VER OBSERVACIÓN DE INFORME SOBRE EL RESULTADO DE LAS ACTUACIONES EN MATERIA DE CALIDAD DESARROLLADAS.

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

Se revisa en los Datos de Resultados de la Página web del año 2020, que se ha añadido una Nota explicativa acerca de la no disponibilidad de datos de Marzo a Junio. Asimismo en Enero 2021, por el Temporal Filomena hubo una alteración de Servicio, que se ha indicado en los Resultados de la Página web. SE CONSIDERA CERRADA.

En 2019 no hubo NO CONFORMIDADES.

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

En la nueva Carta de Junio 2021 se ha añadido el Servicio / Compromiso de Dar Cita Previa para presentar Documentación, apartado 3.8. Y se ha ampliado el número de referencia del nº de quejas; antes estaba en más, luego pasó a sólo una al año, y ahora vuelve a subir a máximo 4 al año.

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?

SE HA CUMPLIDO EL PLAN DE AUDITORIA

Cuestiones para Sistema de Gestión adaptados a la Estructura de Alto Nivel

Comprensión del contexto de la organización

NO APLICABLE A CARTAS DE SERVICIO

Enfoque a riesgos y oportunidades

NO APLICABLE A CARTAS DE SERVICIO

Liderazgo

ENTREVISTA A LA RESPONSABLE DEL SERVICIO.

Otras consideraciones del equipo auditor

CONTENIDO LITERAL DEL APARTADO DE CLIENTE MISTERIOSO REALIZADO EN 2021

Se revisa el Contenido, con resultado SATISFACTORIO, y a nivel Informativo se incluye:

SERVICIO DEL TELÉFONO ÚNICO DE INFORMACIÓN, 012.

Para evaluar el servicio del Teléfono Único de Información, 012, y poder contrastarlo, se han realizado 2 llamadas en el día 19/10/2021. Se ha llamado, al número 012 (desde la propia comunidad autónoma).

Al realizar varias llamadas, se ha contrastado la atención recibida en cada caso y la información facilitada con relación a la facilitada por otros medios, como por ejemplo la web de la Junta de Castilla la Mancha (www.castillalamancha.es).

Se ha verificado el cumplimiento de los servicios ofrecidos, los compromisos y los indicadores de calidad, recogidos en la carta de servicios del teléfono único de la Administración de la Junta de Castilla La Mancha.

La percepción, en general, ha sido positiva por la rapidez del servicio en general, al obtener la información requerida rápidamente.

Nada más marcar se pone en marcha una alocución automática que anuncia que se está llamando al teléfono de "atención administrativa de Castilla la Mancha", se requiere el marcar el número 1 si se busca hablar con un operador, marcar el 112 para emergencias y se informa respecto de la Carta de Servicios, su publicación; y se informa de que la conversación puede ser grabada. El inspector ha marcado en los 2 casos, la opción 1.

El trato de los diferentes operadores ha sido correcto y cordial, se han identificado nada más contestar y han procurado por resolver eficazmente las cuestiones planteadas y dedicándoles en tiempo necesario para ello.

A continuación, se describe cada una de las llamadas:

1. Se realiza la primera llamada el día 19/10/2021 a las 12:29 h, al teléfono 012.

Tras marcar la opción 1, contesta a los 4-5 segundos, el operador contesta de una manera correcta, identificándose a través de su nombre de pila.

El inspector pregunta por el programa de ayudas denominado "Programa Castilla-La Mancha Más Segura" regulado por la Orden 108/2021, de 6 de julio, de la Consejería de Economía, Empresas y Empleo, por la que se establecen las bases reguladoras de las ayudas del citado programa.

El operador identifica el organismo objeto de la consulta, tratándose en esta ocasión de la Consejería de Economía, Empresas y Empleo.

A continuación, el operador ofrece al inspector, tomar nota sobre tres número de teléfono de contacto de este organismo, para poder trasladar la consulta realizada.

Y para finalizar la llamada, el operador ofrece al inspector la posibilidad de poder pasar la llamada realizada al 012, al organismo objeto de la consulta a fin de resolver la consulta en ese mismo momento, realizándose el traspaso de la llamada con éxito.

El inspector le agradece la atención y sin más se despide del operador siendo las 12:31. El inspector queda conectado telefónicamente sin ningún problema con la citada Consejería de Economía, Empresas y Empleo.

2. Se realiza una segunda llamada el día 19 de octubre a las 14:39 h, directamente al 012 a fin de solicitar información para la compulsión de un título universitario necesario para un proceso ajeno a la Administración Regional.

Tras marcar la opción 1, contesta a los 8-9 segundos, el operador contesta de una manera correcta, identificándose a través de su nombre de pila.

El inspector solicita al operador que le informe acerca de organismos y oficinas concretas que pueden llevar a cabo la compulsión oficial del citado título universitario.

El operador interviene para solicitar del inspector el destino del documento compulsado, haciendo la distinción entre un destino para un proceso de la propia Administración Regional u otros procesos ajenos.

El operador informa al inspector sobre la regla general en la compulsión de documentos oficiales, aclarando que con carácter general la compulsión debe partir desde el propio organismo o Administración que emitió el documento original.

El operador aporta mayor información al inspector a través de ejemplos de organismos y Administraciones para la compulsión del documento expuesto por el inspector.

El inspector le agradece la atención y sin más se despide del operador siendo las 14:41. El inspector queda informado del proceso general de compulsión de documentos oficiales.

3. Se realiza una tercera llamada el día 19 de octubre siendo las 13:52 h a fin de solicitar una cita previa en la Oficina de Información y Registro de Guadalajara.

Tras marcar la opción 1, contesta a los 7-8 segundos, el operador de una manera correcta, identificándose a través de su nombre de pila.

El inspector solicita al operador que atiende la llamada una cita previa en la Oficina de Información y Registro de Guadalajara.

El operador ofrece llevar a cabo la operación, añadiendo la posibilidad de que el inspector realice en paralelo la misma operación a fin de conocer el proceso para futuras ocasiones.

A continuación, el operador inicia el proceso de cita previa a la vez que va guiando al inspector en el mismo proceso a través de los diferentes menús partiendo de la sede electrónica jccm.es.

Al final del proceso la operadora ofrece al inspector finalizar ella misma o bien que el inspector culmine la operación, aceptando el inspector ésta última opción.

El inspector le agradece la atención y sin más se despide del operador siendo las 13:56. El inspector queda con el proceso de cita previa a falta de cumplimentar sus propios datos y finalizar el proceso.

Seguimiento de los compromisos de la Carta de Servicios

En general, la atención recibida por parte del servicio del Teléfono Único de Información ha sido adecuada y conforme a los compromisos establecidos en su Carta de Servicios. La respuesta cumple con las expectativas en cuanto a plazo, tiempo de respuesta y otros atributos de calidad que se exponen a continuación:

1.- Compromisos de calidad comunes a todos los servicios:

- Atenderemos su llamada en menos de 18 segundos, contados a partir del momento en el que finaliza la locución de bienvenida o al pulsar la opción correspondiente del menú de entrada.

- La atención será personalizada. En caso de no poder atenderle inmediatamente o de producirse su llamada fuera del horario, si nos deja un mensaje de voz con su número, le devolveremos la llamada, como máximo, dentro del siguiente día hábil.
- El trato será cortés.
- 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.
- Siempre conocerá la identidad de la persona que le atiende.

A través de las llamadas realizadas se muestra cumplimiento general con los compromisos antes mencionados.

Las llamadas han sido atendidas en el plazo de 4-5 segundos contados desde que se el inspector marcó la opción 1 para ser atendido por un operador.

La atención se mostró personalizada a los planteamientos y demandas del inspector. El trato fue cortés en todo momento y con un lenguaje comprensible y accesible para el inspector.

Los operadores se identificaron a través de su nombre de pila.

2.- 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 cuando dispongamos de la información.

Sobre este compromiso también se muestra un cumplimiento adecuado. Tal y como se ha descrito en la primera llamada el operador ofrece al inspector la posibilidad de poder pasar la llamada realizada al 012, al organismo objeto de la consulta a fin de resolver la consulta en ese mismo momento, realizándose el traspaso de la llamada con éxito.

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

- Complimentaremos 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.

La inspección en esta ocasión se ha basado en llamadas telefónicas al 012 por lo que el seguimiento sobre este compromiso no ha sido posible.

4.- 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.

Derivado de las llamadas realizadas no ha sido necesario la gestión de este compromiso

5.- Envío gratuito de documentos normalizados de instancias.

- Se le informará sobre cómo acceder, dentro de la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en Internet, 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, le enviaremos un ejemplar por correo postal de forma inmediata y gratuita.

Derivado de las llamadas realizadas no ha sido necesario la gestión de este compromiso

6.- 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.

Derivado de las llamadas realizadas no ha sido necesario la gestión de este compromiso

7.- 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.

Derivado de las llamadas realizadas no ha sido necesario la gestión de este compromiso

8.- Dar cita previa telefónicamente para presentar documentación o para efectuar cualquier otro trámite que se realice a través de las Oficinas de Información y Registro de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

- Se le dará la mencionada cita previa en el 100% de los casos en que así se solicite

Queda inspeccionado este compromiso, sin hallar desviaciones al respecto, a través de la tercera llamada al servicio 012 descrita al inicio. Cabe destacar la actitud proactiva de la operadora que atiende la llamada, mostrando hacia el inspector una actitud proactiva con el fin de que él mismo conozca el proceso de cita previa para futuras ocasiones.

Puntos fuertes

- Se valora como muy positivo el enfoque al Ciudadano, en concreto cuando se comunican situaciones de no control de las nuevas metodologías de la Administración Electrónica.
- PREGUNTA DE LA ENCUESTA SOBRE TRATO: En media de esta pregunta, se obtiene 4,92 anual sobre 5.

Oportunidades de mejora

- Segregar del PROCEDIMIENTO DE AUTOEVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS DEL TELÉFONO ÚNICO DE INFORMACIÓN DE LA JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA LA MANCHA. REVISIÓN JUNIO 2021 los datos concretos temporales que puedan variar en el tiempo, considerar generar formatos en los que incluirlos como Tablas de Compromisos, Seguimientos, Criterios, datos,

Nº	Observaciones	Norma/s
01	<p>SEGUIMIENTO DE LA OBSERVACIÓN '01 Y 05</p> <p>01) En el actual equipo de trabajo de la carta de servicio debe reforzarse la participación de personas que "prestan directamente el servicio y conozcan los procesos internos", ya que actualmente este requisito está cubierto con la misma persona que representa el "responsable del servicio".</p> <p>05) 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.</p> <p>Aunque se dispone de un PROCEDIMIENTO DE AUTOEVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS DEL TELÉFONO ÚNICO DE INFORMACIÓN DE LA JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA LA MANCHA. REVISIÓN JUNIO 2021.</p> <p>No se incluye en el anterior / se dispone de PROCEDIMIENTO PARA LAS REVISIONES DE CARTA DE SERVICIOS, no se concretan:</p>	UNE 93200 2008

Nº	Observaciones	Norma/s
	<ul style="list-style-type: none"> • CRITERIO TEMPORAL de inicio de la revisión de meses antes de la expiración cuando se debe iniciar. En este caso se inicia el 28 de Mayo con un correo de la Inspección General de Servicios, para la expiración del 1 de Julio. • RESPONSABILIDADES: En este caso la Responsabilidad inicial de empezar a revisar la Carta, ha sido por la Inspección General de Servicios. • RESPONSABILIDADES Y COMUNICACIONES: donde se concrete la composición mínima del Grupo de Trabajo y los Registros. En este caso que se ha añadido un INFORMADOR TELEFÓNICO (Para la nueva de Carta de Junio 2021, se ha habilitado un Informador del Servicio del Grupo de Trabajo, en concreto Francisco GARCÍA MARÍN) y los registros mediante CORREO ELECTRÓNICO. • CRITERIOS DE MODIFICACIÓN, ELIMINACIÓN DE SERVICIOS / COMPROMISOS; la referencia a cómo se hace y cómo se justifican. En este caso el cambio de la referencia de nº de Reclamaciones en el COMPROMISO correspondiente. 	
02	<p>Con respecto al INFORME SOBRE EL RESULTADO DE LAS ACTUACIONES EN MATERIA DE CALIDAD DESARROLLADAS, en la página web:</p> <p>https://www.castillalamancha.es/gobierno/haciendayaapp/estructura/vcalyca/actuaciones/datos-sobre-calidad-y-evaluaci%C3%B3n-de-los-servicios;</p> <p>Se localiza como último Informe el relativo a 2019, no se localiza el del 2020.</p>	UNE 93200 2008
03	<p>Con respecto al nuevo COMPROMISO DE DAR CITAS, en concreto “Dar cita previa telefónicamente para presentar documentación o cualquier otro trámite que se realice a través de las oficinas de información y registro de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha” se ha establecido como INDICADOR “Porcentaje de citas dadas inmediatamente respecto a las solicitadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • EN EL REGISTRO DE NOVIEMBRE 2021 SE HA INCLUIDO UN APARTADO DE PETICIONES, QUE CONTROLA EL Nº TOTAL DE CITAS DADAS. • EN EL REGISTRO DE NOVIEMBRE 2021 SI APARECE UN DATO DEL 100% EN % DE PROCEDIMIENTOS INICIADOS INMEDIATAMENTE, QUE INCLUYEN ADEMÁS DE LAS CITAS, EL RESTO DE LAS PETICIONES. <p>Nota: se comenta que se dispone en una Hoja de Cálculo aparte con el desglose del cumplimiento de inmediatez de CITAS PREVIAS, PETICIONES Y QUEJAS – SUGERENCIAS.</p>	UNE 93200 2008
04	<p>En 3 de 12 COMPROMISOS sólo se tiene como INDICADOR el nº de QUEJAS, en concreto en los COMPROMISOS 8, 9 y 11.</p>	UNE 93200 2008

Documentos adjuntos al informe de auditoría:

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

ANEXO

Cuestiones particulares del Sistema de Gestión UNE 93200 2009

a. CARTAS DE SERVICIO

OBSERVACION 6 DEL 2020

En el folleto divulgativo de la carta de servicio no se indican los medios de transporte para el acceso a la organización.

SE JUSTIFICA LA NO INCLUSIÓN POR NO SER UN SERVICIO DE ATENCIÓN DIRECTA, EN REALIDAD ES EN SI MISMO UN SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA, POR LO QUE NO TIENE SENTIDO INDICAR LOS MEDIOS DE TRANSPORTE.

Información específica del sistema de gestión a adjuntar al informe, cuando aplique:

Otros:

SERVICIO	Nº	COMPROMISO	INDICADORES ASOCIADOS	FORMA DE CÁLCULO	VALORES OBJETIVOS	PERIO	COMENTARIO
Común.	1	Atenderemos su llamada en menos de 18 segundos.	Tiempo medio de espera.	Tiempo Medio de Espera de todas las llamadas atendidas. 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.	PUBLICACIÓN RESULTADOS NOVIEMBRE 2021 CON DATOS DE LA PLATAFORMA DEL SESCAM CORRECTO, VER CLIENTE MISTERIOSO
Común.	2	La atención será personalizada. En caso de no poder atenderle inmediatamente, 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, VRU, del contestador y devueltas) respecto a las llamadas entrantes.	92% mínimo	Mensual.	PUBLICACIÓN RESULTADOS NOVIEMBRE 2021 CON DATOS DE LA PLATAFORMA DEL SESCAM CORRECTO, VER CLIENTE MISTERIOSO
Común.	3	El trato será cortés.	Nº de usuarios insatisfechos con el trato recibido.	Nº de quejas sobre el trato recibido de los operadores.	Máximo 20 anuales	Mensual	CORRECTO, VER CLIENTE MISTERIOSO
			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	Mensual.	PREGUNTA DE LA ENCUESTA SOBRE TRATO En media de esta pregunta, se obtiene 4,92 anual acumulada

SERVICIO	Nº	COMPROMISO	INDICADORES ASOCIADOS	FORMA DE CÁLCULO	VALORES OBJETIVOS	PERIO	COMENTARIO
							Noviembre 2021 sobre 5. PUNTO FUERTE.
Común.	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.	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	Mensual.	PREGUNTA DE LA ENCUESTA SOBRE NIVEL GENERAL DE SERVICIO En media de esta pregunta, se obtiene 4,73 anual acumulada Noviembre 2021 sobre 5.
Común.	5	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.	CORRECTO, VER CLIENTE MISTERIOSO Se mide por la PREGUNTA DE LA ENCUESTA que es un SI o NO, con resultado del 100%.
Información general y específica	6	Le ofrecemos en el 100 % de los casos, información	Nº de usuarios insatisfechos con la información recibida.	Nº de quejas recibidas sobre la información	Máximo 4 anuales	Mensual	SE HA CAMBIADO.

SERVICIO	Nº	COMPROMISO	INDICADORES ASOCIADOS	FORMA DE CÁLCULO	VALORES OBJETIVOS	PERIO	COMENTARIO
sobre la Junta de Comunidades .		actualizada, clara y adecuada. Si la información demandada, al ser muy específica, no estuviera disponible en el Teléfono 012 le pondremos en comunicación con el órgano competente o le devolveremos la llamada.		proporcionada por los operadores.			Se ha recibido sólo una Reclamación en 2020 y sólo se lleva una en el 2021, relativa al horario de Corpus.
			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	Mensual.	PREGUNTA DE LA ENCUESTA EN CUANTO A LA ADECUACION DE LA INFORMACION RECIBIDA. Acumulado Noviembre de 2021. En media de esta pregunta, se obtiene 4,51 anual sobre 5.
Presentación de iniciativas, quejas o sugerencias sobre el funcionamiento de cualquier	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	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.	Se revisa la queja propia del Servicio que se inicia el 8 de Junio 2021 y se responde el 9 de Junio de 2021, relativa al horario de Corpus.

SERVICIO	Nº	COMPROMISO	INDICADORES ASOCIADOS	FORMA DE CÁLCULO	VALORES OBJETIVOS	PERIO	COMENTARIO
servicio de la Junta de Comunidades .		fecha y hora válida serán las de su registro					
Envío gratuito de las Cartas de Servicios publicada.	8	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 anuales	Mensual	<p>LA ÚNICA QUEJA NO ES RELATIVO A ESTE ASPECTO.</p> <p>VER OBSERVACIÓN</p> <p>SERVICIO QUE VA A MENOS.</p>
Envío gratuito de documentos normalizados de instancias.	9	Se le informará sobre cómo acceder, dentro de la sede electrónica www.iccm.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	<p>LA ÚNICA QUEJA NO ES RELATIVO A ESTE ASPECTO.</p> <p>VER OBSERVACIÓN</p>

SERVICIO	Nº	COMPROMISO	INDICADORES ASOCIADOS	FORMA DE CÁLCULO	VALORES OBJETIVOS	PERIO	COMENTARIO
Inicio de procedimientos telefónicamente	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.	Porcentaje de procedimientos iniciados inmediatamente respecto a los procedimientos solicitados.	Porcentaje de procedimientos iniciados respecto a los solicitados.	100%	Mensual.	EN EL REGISTRO DE NOVIEMBRE 2021 SI APARECE UN DATO DEL 100% EN % DE PROCEDIMIENTOS INICIADOS INMEDIATAMENTE, QUE INCLUYEN ADEMÁS DE LAS CITAS, EL RESTO DE LAS PETICIONES. VER OBSERVACIÓN
Sistema de alertas informativas	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.	Nº de quejas recibidas por no facilitar información.	Nº quejas recibidas por no facilitar información.	Máximo 1 al año	Mensual	NO HAY QUEJAS DE ESTE SERVICIO. VER OBSERVACION
Dar cita previa telefónicamente para presentar documentación o cualquier otro trámite que se realice a través de las oficinas de información y	12	Se le dará la mencionada cita previa en el 100% de los casos en que así se solicite.	Porcentaje de citas dadas inmediatamente respecto a las solicitadas.	Porcentajes de citas dadas al respecto	100%	Mensual	EN EL REGISTRO DE NOVIEMBRE 2021 SE HA INCLUIDO UN APARTADO DE PETICIONES, QUE CONTROLA EL Nº TOTAL DE CITAS DADAS, QUE HA SIDO ALTO EN JULIO 2021 LLEGARON A 112, PERO EN NOVIEMBRE HA BAJADO A 36.

SERVICIO	Nº	COMPROMISO	INDICADORES ASOCIADOS	FORMA DE CÁLCULO	VALORES OBJETIVOS	PERIO	COMENTARIO
registro de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.							VER OSERVACIÓN.

ANEXO - MATRIZ ACTIVIDADES DE AUDITORÍA

UNE 93200 2008															
DIA	CENTRO	HORA	AUDITOR	PROCESO/ DPTO/ DOCUMENTO/ ACTIVIDAD	3. Estructura y contenido: 3.1 Información	3. Estructura y contenido:3.2 Compromisos de calidad e Indicadores	3. Estructura y contenido: 3.3 Mecanismos de comunicación externa e interna	3. Estructura y contenido: 3.4 Medidas de Subsanación o compensación en el caso de incumplimiento de los compromisos	3. Estructura y contenido: 3.5 Formas de Presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones sobre el servicio prestado	4. Aspectos Metodológicos en el Desarrollo de la Carta. 4.1 Elaboración	4. Aspectos Metodológicos en el Desarrollo de la Carta. 4.2 Seguimiento de la carta	4. Aspectos Metodológicos en el Desarrollo de la Carta. 4.3 Revisión y actualización de la Carta de Servicios	5. Comunicación de la Carta de Servicios. 5.1 Comunicación Interna	5. Comunicación de la Carta de Servicios. 5.1 Comunicación Externa	
1	1	08:00 - 08:30	MFP	Reunión inicial											
1	1	08:30 -14:00	MFP	Carta de Servicios del Teléfono Único de Información 012	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
1	1	14:00 – 15:00	MFP	Elaboración del informe de auditoría por el equipo auditor y Reunión final											

CUADRO DE NO CONFORMIDADES

Ref. NC	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	Apdo. Norma	Apdo. Norma	Categoría N. C.
	NO SE DETECTAN			

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

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

DISPOSICIONES FINALES

- Las observaciones y no conformidades han sido aclaradas y entendidas.
- A la vista de los resultados de la auditoría, el Auditor Jefe realiza la siguiente propuesta sobre la certificación:

Elija un elemento. **RENOVACIÓN**

- No obstante, los Servicios Técnicos de AENOR INTERNACIONAL S.A.U. son el órgano responsable de la decisión final sobre la certificación, una vez analizados los resultados reflejados en este informe de auditoría y en el plan de acciones correctivas (cuando proceda) enviado por la organización. En consecuencia, la propuesta del equipo auditor sobre la certificación podrá ser ratificada o no.
- Teniendo en cuenta las no conformidades indicadas en este informe, si fuese necesaria la presentación del Plan de Acciones Correctivas, la Organización se compromete a enviarlo a AENOR INTERNACIONAL S.A.U. (a la dirección de correo electrónico facilitada por la Sede) en 30 días naturales a partir de la fecha de emisión del informe de auditoría, con la información requerida por la *Guía para la elaboración del plan de acciones correctivas*. En caso de que el Plan de Acciones Correctivas no fuera satisfactorio, la organización dispone de un plazo de 15 días naturales para el envío de la documentación adicional que le sea requerida por AENOR INTERNACIONAL S.A.U., a partir de la fecha de recepción dicho requerimiento.
- Indicar las no conformidades del presente informe a las cuales la organización tiene intención de presentar apelación. En este caso, la organización deberá enviar a AENOR INTERNACIONAL S.A.U. en el plazo de 7 días naturales, a contar desde la fecha del último día de auditoría, la justificación y evidencias documentales necesarias para su valoración por los servicios de AENOR INTERNACIONAL S.A.U. Asimismo, se informa a la organización que cualquier queja o reclamación sobre la actuación de AENOR INTERNACIONAL S.A.U., estas deben ser remitidas a la siguiente dirección: calidad@aenor.com
- 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:	Diciembre 2022
Fecha expiración del actual certificado: <i>(no cumplimentar en Fase I / Fase II)</i>	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). **ROSA MARIA GOMEZ TOLON**

En TOLEDO, a 13 de DICIEMBRE de 2021

ANEXO A CENTROS VISITADOS

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

CENTROS FIJOS

CENTRO 1:

DIRECCIÓN: AV PORTUGAL, S/N. 45005 - TOLEDO

ACTIVIDADES DEL ALCANCE:

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

Nombre y apellidos	Departamento o cargo	Reunión inicial	Desarrollo Auditoría	Reunión final
Ambrosia GUTIERREZ AGUDO	RESPONSABLE TUI 012	X	X	X

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	Plaza DEL CONDE, 5, 45071 - TOLEDO	
C.I.F.	S1911001D	
NACE	<NACE>	
Grupo (si aplica)	JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA LA MANCHA	
Correo electrónico	<EMAIL_EMPRESA>	
Representante de la Dirección		
Nombre	Dña Ambrosia GUTIERREZ AGUDO	
Cargo	Responsable de Información	
Teléfono	925269446	
Correo electrónico	ambrosiag@jccm.es	
Director General		
Nombre	S/A, S/N	Dña. Paula NOVO PAZ
Cargo	<CARGO_DIRECTOR>	Jefa de Servicio INSPECTORA GENERAL DE SERVICIOS
Contacto de Facturación		
Nombre	DE SERVICIOS, INSPECCIÓN GENERAL	
Cargo	Otro	
Teléfono	<TELEFONO_CONTACTO_FACTURACION>	
Correo electrónico	igs@jccm.es	
Contacto de contabilidad		
Nombre	<NOMBRE_CONTACTO_CONTABILIDAD>	DE SERVICIOS, INSPECCIÓN GENERAL
Cargo	<CARGO_CONTACTO_CONTABILIDAD>	Otro
Teléfono	<TELEFONO_CONTACTO_CONTABILIDAD>	<TELEFONO_CONTACTO_FACTURACION>
Correo electrónico	<CORREO_CONTACTO_CONTABILIDAD>	igs@jccm.es

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)				
	Pers Prop	Pers Subc	Colectivo (*)	Nº		Pers Prop	Pers Subc	Colectivo (*)	Nº
Total personas implicadas en el alcance del certificado:			N.A.		Total, personas implicadas en el alcance del certificado:			ELIJA..	
Emplazamientos permanentes a incluir en el certificado (añadir tantas filas como sean necesarias)	Pers Prop	Pers Subc	Colectivo	Nº	Indicar posibles modificaciones en los centros (añadir tantas filas como sean necesarias)	Pers Prop	Pers Subc	Colectivo	Nº
AV PORTUGAL, S/N. 45005 - TOLEDO	11	0	ELIJA..					N.A.	
			N.A.					ELIJA..	

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

OTROS DATOS SOBRE EL PERSONAL DE LA ORGANIZACIÓN				Modificaciones identificadas en auditoría (planificación y/o realización)					
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:	

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		

OTROS ASPECTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN		Modificaciones identificadas en auditoría (planificación y/o realización)
Sistema de Gestión integrado	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
Grado de integración (en %)		

--