

JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA -LA MANCHA

Informe de Auditoría

Nº PROYECTO DE CERTIFICACIÓN: 2006/0509/CDS/15	Nº INFORME: 14	TIPO DE AUDITORÍA: 1ª Seguimiento
NORMA DE APLICACIÓN: UNE 93200:2008	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: 2022-01-27

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. Victoria MARTIN MENDEZ (Jefe de Servicio de Diario Oficial de CLM)

B. EQUIPO AUDITOR

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

C. CRITERIOS DE AUDITORÍA

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

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

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	<<<Microsoft Teams, Zoom, Gotomeeting, Skype, CiscoWebex...>>>
Plataforma(s) IT del cliente	

Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)		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"/>	
Video en tiempo real o no real	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
Grabación de video	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:		

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 seguimiento de Certificación al Sistema de Gestión conforme a lo establecido en la Norma UNE 93200 de Carta de Servicios y el Reglamento Particular A58 para la certificación de AENOR de Cartas de Servicios, al DIARIO OFICIAL DE CASTILLA LA MANCHA y su Carta de Servicios.</p>
Alcance de la auditoría y adecuación del alcance del certificado
<p>Carta de Servicios del Diario Oficial de Castilla -La Mancha</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>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>
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 los 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. Avalado incluso por los resultados obtenidos de la inspección de cliente misterioso que, se ha llevado a cabo, donde se han contrastado los resultados obtenidos en los indicadores, y la verificación real de los propios compromisos revisados.</p> <p>El periodo de análisis ha sido el 4º semestre de 2020 y todo el año 2021, 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</p> <p>2. 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):</p> <p>No se detectaron</p>

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

No hay cambios significativos, salvo la fecha de realización de esta auditoría, derivado de una ampliación del plazo publicado en la licitación de la cual AENOR resulto adjudicatario, y donde una serie de cartas de servicios se establecía como nuevo plazo, la verificación hasta el 31 de enero, siendo este servicio uno de los contemplados en esa excepción.

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?

Dado que uno de los principales responsables de seguimiento del cumplimiento de los indicadores se no se encuentra, se pospone para el día de su incorporación, (día 1 de febrero) la verificación del plan de acciones que se han desarrollado para analizar el incumplimiento de uno de los compromisos, siendo estos informes remitidos por correo electrónico a la auditora, y completándose este aspecto ese día. También debe facilitarse para su revisión, el Procedimiento de Autoevaluación.

No obstante, se deja este informe como revisión 0, al haberse completado la auditoría a un 99% de su totalidad y enviándose el informe en rev 1 el día 1 de febrero

Otras consideraciones del equipo auditor

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

- **VERIFICACIÓN DEL CONTENIDO DE LA CARTA:**

Se ha revisado la prórroga que fue publicada y aprobada mediante Resolución de 04/03/2021, de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas, por la que se prorroga la vigencia de la Carta Sectorial de Servicios del Diario Oficial de Castilla-La Mancha. Se aprobó por primera vez por Resolución de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas de 08/03/2012, prorrogándose su vigencia mediante Resolución de fecha 19/02/2014 hasta el día 30/03/2015. Con posterioridad, se procedió a su actualización mediante Resoluciones de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas de 02/03/2015 y de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas de fechas 10/03/2017 y 07/03/2019, por las que se asumieron nuevos servicios, objetivos y compromisos.

Dada la antigüedad de la carta actualmente en vigor, ha sido revisada en anteriores auditorías lo siguiente:

Estructura y contenido, evidenciándose lo siguiente:

En cuanto a la Información que contiene define:

- Entre sus objetivos y fines se menciona que:
- El Diario Oficial de Castilla-La Mancha se configura como un servicio público de acceso universal y gratuito que garantiza el derecho de la ciudadanía a acceder a las disposiciones que se publiquen en el mismo y a una base de datos que facilite su consulta.
- El Diario Oficial de Castilla-La Mancha se publica todos los días del año, excepto los sábados, domingos y aquellos días declarados inhábiles en la comunidad de Castilla-La Mancha. Excepcionalmente, la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas, podrá determinar la publicación de números extraordinarios, suplementos y separatas.
- El Código Legislativo de Castilla-La Mancha se publica y mantiene actualizado en la página web de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.
- En cuanto a sus datos identificativos, en la propia carta de servicios publicada se establece que el Diario Oficial de Castilla-La Mancha es un servicio adscrito a la Viceconsejería de Administración Local y Coordinación Administrativa, responsable de la edición, publicación y difusión del Diario Oficial de Castilla-La Mancha y del Código Legislativo de Castilla-La Mancha, así como la divulgación de la Revista Jurídica de Castilla-La Mancha.
- En cuanto a la relación de servicios prestados, se han incluido los siguientes, divididos por áreas específicas como son:

1. Ofrecer información sobre:

- 1.1. Acceso gratuito a través de la web al Diario Oficial de Castilla-La Mancha con validez jurídica desde 01/01/2009 y con carácter informativo desde 20/10/1980 hasta 31/12/2008.
- 1.2. Acceso vía web al contenido de la Base de Datos.
- 1.3. Acceso vía web al contenido del Código Legislativo.
- 1.4. Acceso vía web al contenido de la Revista Jurídica. Sólo sumario desde abril de 2000 a abril de 2005 y texto completo desde diciembre de 2005.
- 1.5. Asesoramiento sobre búsquedas en la Base de Datos, Código Legislativo y Revista Jurídica (presencial, por teléfono o correo electrónico).
- 1.6. Consultas sobre sistemas de publicaciones de anuncios y disposiciones (presencial, por teléfono o correo electrónico).
- 1.7. Consultas de interés general sobre el Diario Oficial de Castilla-La Mancha.

2. Servicio de Publicaciones:

- 2.1. Edición y publicación del Diario Oficial de Castilla-La Mancha.
- 2.2. Publicación conjunta de extractos de la Base de Datos Nacional de Subvenciones junto con la disposición a que se refiera en el Diario Oficial.
- 2.3. Remisión al Tablón Edictal Único (TEU) de las notificaciones infructuosas.
- 2.4. Edición y publicación en la web del Código Legislativo.

3. Servicio de Alertas

- 3.1. Servicio de alertas personalizado y gratuito.

3.2. Ayuda sobre el funcionamiento de altas y bajas en el sistema de alertas (presencial, telefónica y correo electrónico).

- *En cuanto a la información de contacto se indican las direcciones postales, telefónicas, telemáticas, formas de acceso, horarios y un plano de situación del servicio.*

En la revisión actual de la carta ya se ha incluido los medios de transporte, para el acceso al centro, siendo este el único cambio.

- *En cuanto a la relación actualizada de las normas reguladoras de los servicios que se prestan, la carta cuenta con una enumeración de disposiciones legales a través de las cuales se regula su funcionamiento, mencionando de forma principal los siguientes:*

- *Ley 4/2016, de 15 de diciembre, de Transparencia y Buen Gobierno de Castilla-La Mancha (DOCM núm. 252, de 30/12/2016).*

- *Los artículos 379 a 385 de la Ley 9/2012, de 29 de noviembre de Tasas y Precios Públicos de Castilla-La Mancha y otras medidas tributarias.*

- *Decreto 354/2008, de 23 de diciembre, por el que se regula el Diario Oficial de Castilla-La Mancha.*

- *Orden de 17/10/2003, de la Consejería de Administraciones Públicas, por la que se desarrollan determinados aspectos de la regulación del Diario Oficial de Castilla-La Mancha.*

- *En cuanto a los derechos y obligaciones de los usuarios: 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:*

- *La ciudadanía tiene derecho de acceder gratuitamente a los documentos que se publiquen en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha y a la base de datos que facilite su consulta.*

- *Los publicadores tienen los siguientes derechos:*

A la tramitación electrónica integral.

Cuando utilicen esta vía, además tendrán derecho a:

Conocer el estado de su anuncio en cada momento.

Recibir por correo electrónico un aviso sobre la publicación del anuncio.

En el caso de que se trate de publicaciones de pago, a descargar automáticamente la factura.

- *Así mismo, los publicadores tienen los siguientes deberes:*

Aceptar el formato para la publicación.

En los anuncios de pago, realizar el mismo antes de su publicación.

La Administración de la Junta, organismos autónomos y empresas a ellos vinculadas, tienen el deber de usar la aplicación informática. Así mismo tienen ese deber los obligados según lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (BOE núm. 236, de 2 de octubre de 2015).

- *Respecto de las formas de participación, la propia carta solicita a los usuarios del servicio ayuda para prestar un mejor servicio haciéndoles llegar sus iniciativas, sugerencias y quejas o reclamaciones por cualquiera de los siguientes medios:*

- *Mediante el formulario electrónico de la sede www.jccm.es. Una vez cumplimentado el formulario, la aplicación electrónica asignará número de registro, fecha y hora del asiento y remitirá automáticamente la queja o sugerencia a la Consejería designada como responsable del servicio.*

- A través de los formularios impresos presentes en todos los centros, oficinas y organismos de la Administración Regional, según modelo aprobado por Orden de 11/10/2011 de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas (DOCM nº 211, de 27/10/2011).
- Mediante escrito dirigido a la unidad responsable de la Carta de Servicios: Viceconsejería de Administración Local y Coordinación Administrativa. Avda. de Portugal, 11 - 45071 Toledo.
- Llamando al teléfono 012 (si llama desde Castilla-La Mancha) o al 925 274 552 (desde otra comunidad autónoma), donde el operador que atienda la llamada la formalizará en soporte informático.
- Mediante fax: 925 269059.
- Por correo electrónico dirigido a la cuenta de correo habilitada al efecto en la página web de la Junta: www.jccm.es.

Se indica en el mismo apartado de la carta de servicio que la contestación le será notificada en el plazo máximo de 15 días hábiles, contados a partir del siguiente al de presentación de la misma.

- *En cuanto a la fecha de entrada en vigor se detalla en el apartado de vigencia que la Carta de Servicios entra en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha (siendo esta el 23/03/2019) y que los compromisos que en ella se adquieren tienen una validez de dos años.*
- *Respecto de los compromisos de calidad y sus indicadores, se evidencia que la organización ha definido al menos 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 y una periodicidad de medición trimestral en todos los casos., los cuales permiten medir su grado de consecución.*

Los indicadores correspondientes a esta Carta aparecen en el anexo de la resolución esta resolución. También pueden consultarse en la página web institucional, en donde los resultados de su cumplimiento se actualizan con la misma periodicidad que se indica en el citado anexo.

Se enumeran a continuación los compromisos asumidos para cada uno de los servicios, así como los indicadores utilizados para su medición y se detalla el muestreo que se ha realizado sobre los servicios prestados y el control que se efectúa sobre los mismos, más allá de los resultados de los indicadores que emanan de estos controles:

1. Ofrecer información sobre:

1.1. Acceso gratuito a través de la web al Diario Oficial de Castilla-La Mancha con validez jurídica desde 01/01/2009 y con carácter informativo desde 20/10/1980 hasta 31/12/2008.

- Porcentaje de días disponibles las 24 h, los 365 días del año para los publicados con anterioridad. Valor: 100%
- Número de días que no ha estado disponible transcurridas tres horas desde la comunicación de la incidencia. Valor: 0 días

1.2. Acceso vía web al contenido de la Base de Datos.

- Porcentaje de actualizaciones en plazo. Valor: 100%

1.3. Acceso vía web al contenido del Código Legislativo.

Porcentaje de días disponibles. Valor: 100%

1.4. Acceso vía web al contenido de la Revista Jurídica. Sólo sumario desde abril de 2000 a abril de 2005 y texto completo desde diciembre de 2005.

- Porcentaje de días disponibles. Valor: 100%

1.5. Asesoramiento sobre búsquedas en la Base de Datos, Código Legislativo y Revista Jurídica (presencial, por teléfono o correo electrónico).

- Número de reclamaciones por falta de atención. Valor: máxima 2 al trimestre
- 1.6. Consultas sobre sistemas de publicaciones de anuncios y disposiciones (presencial, por teléfono o correo electrónico).
- Número de reclamaciones por falta de atención. Valor: máxima 2 al trimestre
- 1.7. Consultas de interés general sobre el Diario Oficial de Castilla-La Mancha.
- Porcentaje de días disponibles: Valor: 100%
 - Número de reclamaciones por falta de atención. Valor: máxima 2 al trimestre

2. Servicio de Publicaciones:

2.1. Edición y publicación del Diario Oficial de Castilla-La Mancha.

- ✚ Publicaciones gratuitas en el plazo máximo de 5 días hábiles desde su recepción en el DOCM, salvo que el publicador solicite un plazo superior.

- Porcentaje de días disponibles Valor: 100%

Se muestrea el 10 de junio, debiendo ser publicado como máximo el día 18, se verifica que si se han publicado todos e incluso se han adelantado

- ✚ Las publicaciones sujetas a pago se efectuarán en el plazo máximo de 5 días hábiles desde que el módulo de facturación compruebe el pago y realice la comunicación al módulo de publicaciones

- Porcentaje de publicaciones sujetas a pago en plazo. Valor: 100%

Se muestrea 3º trimestre el mes de agosto y la 1ª quincena nº 9102 de fecha entrada 06/08 viernes, publicada el 16/08/21

Se verifica el histórico, que es aceptado Pte. de validar el 06/08; accede la maquetación el 09/08 y el 11/08, y el 16/08 se publica, si bien previo se realiza la documentación y el cruce del documentos por ello se verifica que han transcurrido los dos días de validación, y los 5 de publicación una vez comprobada la facturación que no se encuentra registrado en el módulo que se comprueba

Se muestrea el día 13 de diciembre nº 13151, notificación, pero no es de pago; nº 13128, anuncio de un Ayto, que ha sido rechazado por ser incompatible, y se registra que "no se paga" se sigue la trazabilidad al Ayto. de Salvacañete, con nº 13131 que se publica el día 22 de diciembre, se valida ese mismo día 13, el día 15 está en maquetación, y se finaliza el día 21, se verifica que se ha pagado el .15/12, si bien la maquetadora no dispone del correo de confirmación

Se muestrea el día 22 de abril en los cuales se ha recibido un documento en papel de una sociedad cooperativa nº 5172, y se revisa que llega el día 22, y el día 27 lo coge maquetadora y correctora que se finaliza y se publica el día 3 de mayo

Se revisa el 11881 de fecha de entrada el día 2/11, fecha de pago el 11/11 y fecha publicación el 18/11

- ✚ Las publicaciones de pago recibidas a través de la aplicación informática se validarán en el plazo máximo de 2 días hábiles desde su recepción, con el objeto de que el publicador pueda efectuar su pago.

- Porcentaje de publicaciones de pago recibidas a través de la aplicación que son validadas en plazo. Valor: 100%

Se muestrea el 13/08, de lo que entro se muestrean los anuncios que son de pago, las resoluciones no son de pago. se muestrea el 9230, se evidencia que ese mismo día es rechazado por no encontrarse la firma, en el historial se verifica que entro el día 13, y lo coge el maquetador el día 20 (no se sabe cuándo se ha pagado) se publicó el día 27

Se muestrea el día 22 de abril en los cuales se ha recibido un documento en papel de una sociedad cooperativa nº 5172, y se revisa e llega el día 22, y el día 27 lo coge maquetadora

y correctora que se finaliza y se publica el día 3 de mayo se comprueba que se cumple con los 3 días desde que llega a que lo coge la maquetadora

- Las publicaciones de pago recibidas en formato papel, una vez procesadas y validadas en el módulo del publicador, se enviarán al módulo de facturación en el plazo máximo de 3 días hábiles, a fin de que comunique la Carta de pago al anunciante.

- Porcentaje de anuncios en papel atendidos en plazo. Valor: 100%

Se muestrea el mes de SEPTIEMBRE, ha disminuido mucho el volumen de este tipo de publicaciones, dado que los juzgados no tienen obligación de publicar, y los aytos tienen que hacerlo a través de la web. Se revisa el registro donde se incluye el control de la documentación por ejemplo el 10137/2021 fecha de registro el día 9/9 y se envía el 15/09, nº de entrada 2960572; 2959984, si bien se realiza la lectura el día 10, no se valida hasta el día 15, siendo ese mismo día cuando se envía a facturación, por tanto se cumple con el compromiso, pero no se mide desde que llega al registro hasta que se valida, recomendándose medirlo

Se muestrea correo del 11 de noviembre, y se verifica el correo de comunicación de facturación que se ha trasladado; entre los que se destaca 11469/2021; 11461/2021; 11342/2021, debiendo haber salido para su publicación el día 18 de noviembre

- Para los anunciantes que utilicen la aplicación informática del DOCM, en caso de que detecten un error que no altere el contenido de la disposición y sea subsanable a través de la opción "Añadir Complementario", se mantendrá el plazo de publicación, siempre que la subsanación se envíe al menos dos días hábiles anteriores a la fecha prevista de publicación.

- Porcentaje de disposiciones con complementario publicadas en plazo. Valor: 100%

2.2. Publicación conjunta de extractos de la Base de Datos Nacional de Subvenciones junto con la disposición a que se refiera en el Diario Oficial.

- Publicación conjunta del extracto de convocatoria de subvenciones enviado por la Base de Datos Nacional de Subvenciones junto con el texto íntegro de la misma remitido por el órgano competente de la Administración de la Junta y sus organismos autónomos en el plazo máximo de 72 horas hábiles desde la recepción de ambos en el DOCM, salvo que el anunciante solicite un plazo superior.

- Número de reclamaciones por falta de publicación. Valor: máxima 5 al trimestre

Se muestrea el mes de MAYO, se revisa correo de fecha 3 de mayo, a las 10:30 y como es antes de las 11 debe publicarse el viernes día 6; se muestreo el extracto 84911 y código 561363, y el documento se publicó el 2021/5554

Se muestrea el 22 de octubre el extracto código nº 590879, es viernes después de las 11 y se debe publicar el día 28 de octubre, se publica finalmente el día 26 se adelantó, NID 11532, no hay constancia de que se haya solicitado, pero puede haberse realizado telefónicamente

2.3. Remisión al Tablón Edictal Único (TEU) de las notificaciones infructuosas.

- Número de reclamaciones por falta de remisión. Valor: máxima 5 al trimestre

- Remisión de notificaciones infructuosas al TEU.

se muestrea el día 16/02/21, y se muestrea el nº 1274, se verifica que entro en el sistema el día 16/02 y en el historial se revisa que se valida ese día y se publica el día 19/02

- Remisión de notificaciones infructuosas al TEU previamente publicadas en el DOCM.

se muestrea también el día 16/02, y se evidencia nº de BOE 1267 y nº de Publicación en el diario 1324,

2.4. Edición y publicación en la web del Código Legislativo.

- Porcentaje del número de disposiciones no actualizadas en plazo. Valor: 0 %

3. Servicio de Alertas

3.1. Servicio de alertas personalizado y gratuito.

3. Número de reclamaciones por no recibir las alertas. Valor: máxima 2 al trimestre
 - 3.2. Ayuda sobre el funcionamiento de altas y bajas en el sistema de alertas (presencial, telefónica y correo electrónico).
4. Número de reclamaciones por falta de atención Valor: máxima 2 al trimestre

En cuanto al muestreo y comprobaciones realizadas, cabe destacar que no se han recibido ninguna reclamación al respecto de los compromisos y por tanto todos aquellos que se miden a través de ello, se dan por cumplidos, siendo:

1. Ofrecer información sobre:

1.5. Asesoramiento sobre búsquedas en la Base de Datos, Código Legislativo y Revista Jurídica (presencial, por teléfono o correo electrónico).

- Número de reclamaciones por falta de atención. Valor: máxima 2 al trimestre

1.6. Consultas sobre sistemas de publicaciones de anuncios y disposiciones (presencial, por teléfono o correo electrónico).

- Número de reclamaciones por falta de atención. Valor: máxima 2 al trimestre

Se verifica con los distintos responsables de atender este servicio, que se dispone de una serie de correos tipo para responder a las consultas

1.7. Consultas de interés general sobre el Diario Oficial de Castilla-La Mancha.

- Número de reclamaciones por falta de atención. Valor: máxima 2 al trimestre

2. Servicio de Publicaciones:

2.2 Publicación conjunta de extractos de la Base de Datos Nacional de Subvenciones junto con la disposición a que se refiera en el Diario Oficial.

- Número de reclamaciones por falta de publicación. Valor: máxima 5 al trimestre

2.3 Remisión al Tablón Edictal Único (TEU) de las notificaciones infructuosas.

- Número de reclamaciones por falta de remisión. Valor: máxima 5 al trimestre

2.4 Edición y publicación en la web del Código Legislativo.

- Porcentaje del número de disposiciones no actualizadas en plazo. Valor: 0 %

3. Servicio de Alertas

3.1. Servicio de alertas personalizado y gratuito.

- Número de reclamaciones por no recibir las alertas. Valor: máxima 2 al trimestre

3.2. Ayuda sobre el funcionamiento de altas y bajas en el sistema de alertas (presencial, telefónica y correo electrónico).

- Número de reclamaciones por falta de atención Valor: máxima 2 al trimestre

El resto de los compromisos se miden a través de unos registros que trasladan diariamente de los servicios prestados y que han sido verificados, muestreándose por tanto en función de los compromisos siguientes:

1. Ofrecer información sobre:

1.1. Acceso gratuito a través de la web al Diario Oficial de Castilla-La Mancha con validez jurídica desde 01/01/2009 y con carácter informativo desde 20/10/1980 hasta 31/12/2008.

- Porcentaje de días disponibles las 24 h, los 365 días del año para los publicados con anterioridad. Valor: 100%

- Último trimestre 2020_ 100%
- 1º trimestre 2021_ 100%
- 2º trimestre 2021_ 100%
- 3º trimestre 2021_ 100%
- 4º trimestre 2021_ 100%
- Número de días que no ha estado disponible transcurridas tres horas desde la comunicación de la incidencia. Valor: 0 días
 - Último trimestre 2020_ Valor 0 días
 - 1º trimestre 2021_ Valor 0 días
 - 2º trimestre 2021_ Valor 0 días
 - 3º trimestre 2021_ Valor 0 días
 - 4º trimestre 2021_ Valor 0 días

1.2. Acceso vía web al contenido de la Base de Datos.

- Porcentaje de actualizaciones en plazo. Valor:100%
 - Último trimestre 2020_ 100%
 - 1º trimestre 2021_ 100%
 - 2º trimestre 2021_ 100%
 - 3º trimestre 2021_ 100%
 - 4º trimestre 2021_ 100%

1.3. Acceso vía web al contenido del Código Legislativo.

- Porcentaje de días disponibles. Valor: 100%
 - Último trimestre 2020_ 100%
 - 1º trimestre 2021_ 100%
 - 2º trimestre 2021_ 100%
 - 3º trimestre 2021_ 100%
 - 4º trimestre 2021_ 100%

1.4. Acceso vía web al contenido de la Revista Jurídica. Sólo sumario desde abril de 2000 a abril de 2005 y texto completo desde diciembre de 2005.

- Porcentaje de días disponibles. Valor: 100%
 - Último trimestre 2020_ 100%
 - 1º trimestre 2021_ 100%
 - 2º trimestre 2021_ 100%
 - 3º trimestre 2021_ 100%
 - 4º trimestre 2021_ 100%

1.7. Consultas de interés general sobre el Diario Oficial de Castilla-La Mancha.

- Porcentaje de días disponibles: Valor: 100%
 - Último trimestre 2020_ 100%
 - 1º trimestre 2021_ 100%
 - 2º trimestre 2021_ 100%
 - 3º trimestre 2021_ 100%
 - 4º trimestre 2021_ 100%

2. Servicio de Publicaciones:

2.1. Edición y publicación del Diario Oficial de Castilla-La Mancha.

- Porcentaje de días disponibles Valor: 100%
 - Último trimestre 2020_ 99,97 %
 - 1º trimestre 2021_ 99,86%
 - 2º trimestre 2021_ 99,81%
 - 3º trimestre 2021_ 100%
 - 4º trimestre 2021_ 100%

Se revisa el procedimiento de “Autoevaluación y seguimiento de los compromisos adquiridos en la carga de servicios del Diario Oficial de Castilla La mancha”, habiéndose recogido en su apartado 4 el procedimiento a seguir en caso de incumplimiento de cada uno de los compromisos y medidas correctoras a aplicar, siendo coherente por tanto con las medidas registradas y enviadas con motivo del incumplimiento de uno de los indicadores, en el ANEXO I Modelo de informe de incidencias de fecha 04/05/21 nº 01/2021 (1º T); 02/08/21 nº 01/2021 (2ºT) y 25/10/21 nº 03 /2021 (3ºT)

- Porcentaje de publicaciones sujetas a pago en plazo. Valor: 100%
 - Último trimestre 2020_ 100%
 - 1º trimestre 2021_ 100%
 - 2º trimestre 2021_ 100%
 - 3º trimestre 2021_ 99,79%
 - 4º trimestre 2021_ 100%
- Porcentaje de publicaciones de pago recibidas a través de la aplicación que son validadas en plazo. Valor: 100%
 - Último trimestre 2020_ 100%
 - 1º trimestre 2021_ 100%
 - 2º trimestre 2021_ 100%
 - 3º trimestre 2021_ 100%
 - 4º trimestre 2021_ 100%
- Porcentaje de anuncios en papel atendidos en plazo. Valor: 100%
 - Último trimestre 2020_ 100%
 - 1º trimestre 2021_ 100%
 - 2º trimestre 2021_ 100%
 - 3º trimestre 2021_ 100%
 - 4º trimestre 2021_ 100%
- Porcentaje de disposiciones con complementario publicadas en plazo. Valor: 100%
 - Último trimestre 2020_ 100%
 - 1º trimestre 2021_ 100%
 - 2º trimestre 2021_ 100%
 - 3º trimestre 2021_ 100%
 - 4º trimestre 2021_ 100%

2.4. Edición y publicación en la web del Código Legislativo.

- Porcentaje del número de disposiciones no actualizadas en plazo. Valor: 0 %
 - Último trimestre 2020_ 0%
 - 1º trimestre 2021_ 0%
 - 2º trimestre 2021_ 0%
 - 3º trimestre 2021_ 0%
 - 4º trimestre 2021_ 0%

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.

Como medios de comunicación interna se muestran diversas actas de reunión internas del DOCM, muestra el acta del día 1 de febrero, siendo esta conforme a los requisitos determinados por el servicio.

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, la persona titular de la Viceconsejería de Administración Local y Coordinación Administrativa, se pondrá en contacto con el usuario en el plazo de 72 horas, por el medio que haya señalado como preferente (escrito, teléfono, e-mail, fax,...) para pedirle disculpas y explicarle las causas del incumplimiento y las medidas adoptadas 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.*

1) IDENTIFICACIÓN DE LA METODOLOGÍA UTILIZADA PARA SU DESARROLLO:

Se verifica en la presente auditoría que el desarrollo de la revisión y actualización de la carta de servicios se ha llevado a cabo por un equipo multidisciplinar, estando integrado en algún momento tanto por los responsables del Servicio:

- *Jefa del servicio de publicaciones y DOCM*
- *Jefes de Sección*
- *Jefes de negociado.*

En este sentido, este último año con fecha 19/02/2021 se realiza una reunión del Equipo de Trabajo, para revisar los compromisos e indicadores de la Carta de Servicios del Diario, concluyendo que se mantienen los mismos y que se prorrogan por dos años más.

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 febrero de 2019, en el que se ha definido entre otras cuestiones:

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

Así mismo la verificación de la prestación del servicio y cumplimiento de los compromisos adquiridos también es verificada a través de la inspección de “cliente misterioso”, y cuyo resultado ha sido inmejorable, trasladándose los mismos en este informe (adicionalmente al informe que se facilita a la Inspección general de servicio con el resultado de las comprobaciones que se llevan a cabo de todos los servicios certificados):

DIARIO OFICIAL DE CASTILLA LA MANCHA.

El día 22 de octubre de 2021, 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 además, se ha comprobado el funcionamiento del sistema de alertas, durante este último año, y con una consulta este año de cómo darse de baja. 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, como ya hemos mencionado, se ha analizado el sistema de alertas desde octubre de 2020, verificando que se reciben los emails correspondientes, una vez habiéndose dado de alta en el servicio de alertas, y con la consulta sobre cómo darse de baja en el servicio, el personal de atención con el que se ha contactado, ha resuelto la cuestión planteada con eficacia, a través de correo electrónico.

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

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.

Seguimiento de los compromisos de la Carta de Servicios

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

los cuales se detallan en los compromisos:

1.1.1. Disponibilidad del Diario Oficial de Castilla-La Mancha las 24 horas del día los 365 días del año.

1.1.2. Disponibilidad del Diario Oficial de Castilla-La Mancha a partir de las 00:01 horas del día a que corresponda la publicación.

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.

1.2. La Base de Datos se mantendrá actualizada respecto del último diario, en el plazo máximo de dos días hábiles después de su publicación.

1.3. Disponibilidad del contenido del Código Legislativo vía web durante las 24 horas del día los 365 días del año.

1.4. Disponibilidad del sumario de la Revista Jurídica vía web desde abril de 2000 a abril de 2005 y del texto completo desde diciembre de 2005, durante las 24 horas del día los 365 días del año.

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).

1.7. Ofrecer información de interés general sobre el Diario Oficial de Castilla-La Mancha en la página web durante las 24 horas del día los 365 días del año.

Se comprueba su cumplimiento con el compromiso adquirido con la respuesta obtenida a través de la consulta por email, la consulta de la inspectora en la base de datos, el alta en alertas y el recibo de alertas por correo electrónico

3.1. Envío de la información solicitada a las personas suscritas a las alertas correspondientes al día de publicación de ese diario.

Se ha verificado correctamente, ya que la inspectora ha estado dada de alta desde octubre de 2020, recibiendo correctamente y en tiempo las emails correspondientes.

3.2. Ofrecer ayuda sobre el funcionamiento de altas y bajas en el sistema de alertas (ya sea presencial, telefónica o a través de correo electrónico), en horario de atención al público. En el caso de que la consulta se reciba fuera de ese horario, se contestará el primer día hábil siguiente de atención al público.

Se utiliza el formulario de sugerencias, para realizar una consulta, sobre cómo darse de baja en el sistema, enviándose el viernes día 22 de octubre de 2021, a las 12:12 horas.



Envío de sugerencias

Para cualquier consulta o sugerencia relacionada con el funcionamiento del Diario Oficial de Castilla-La Mancha rellene el formulario que abajo se facilita. No es necesario completar el campo relativo a correo electrónico, salvo si desea recibir contestación.

En caso de requerir información sobre los contenidos publicados utilice los siguientes teléfonos:

012 (Llamadas realizadas desde Castilla-La Mancha)

902.267.090 (Llamadas realizadas desde cualquier otro sitio)

Nombre:

Correo electrónico:

* Sugerencia:

Los campos marcados con * son obligatorios

Enviar

Se ha obtenido la respuesta el lunes día 25 de octubre de 2021 a las 8:35, considerándose que la respuesta ha sido rápida y eficaz, al haber un fin de semana por medio.

----- Forwarded message -----

De: Jesús Sanchez Varona <jesuss@jccm.es>

Date: lun, 25 oct 2021 a las 8:35

Subject: RE: Nueva sugerencia recibida desde el Portal

To: <docm-internet@jccm.es>, <moya60714@gmail.com>

Buenos días.

La baja en el servicio de alertas o suscripción a recibir notificaciones del DOCM la debe realizar el propio usuario, puesto que es el único conocedor de sus datos personales tales como dirección de correo electrónico y contraseña. Para ello:

- 1. Acceda a la página oficial de la JCCM (www.castillalamacha.es)**
- 2. Acceda al enlace del Diario Oficial**
- 3. Acceda al enlace Servicio de Alertas**
- 4. Introduzca su dirección de correo electrónico y su contraseña**

Una vez se le muestren las alertas que usted previamente activó puede desactivarlas (pinchando en el aspa rojo que aparece a la derecha).

No obstante, si tiene algún problema no dude en ponerse en contacto con nosotros a través del siguiente teléfono: 925 26 62 81.

Un saludo

Jesús Sánchez

Con las instrucciones recibidas, la inspectora ha procedido a darse de baja del servicio de alertas sin ningún problema.

Información ofrecida y capacidad de respuesta.

Como resultado de la inspección, se valora de forma positiva la información recibida por parte del personal de atención al cliente. La consulta enviada por correo electrónico ha sido respondida con rapidez.

Tiempos y plazos.

El personal del organismo contactado 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 el mismo día de su consulta, cumpliendo con lo establecido en la carta de servicios.

Atención al cliente.

La atención ofrecida por el personal de atención, tanto a través de correo electrónico, ha resultado personalizada, además de cordial y amable; empleando por su parte un lenguaje adecuado, sencillo y comprensible.

Puntos fuertes

-  Valores otorgados a todos indicadores que dan idea de la excelencia en la prestación del servicio para el que se desempeñan.
-  Disponibilidad y atención de todo el personal del servicio

Oportunidades de mejora

- Publicar en el propio registro de resultados de indicadores, las causas analizadas en el incumplimiento de alguno de los indicadores y si aplica las medidas que se han tomado, con el fin de que el usuario tenga información del desempeño más allá de los valores obtenidos
-

Nº	Observaciones
	Si bien se han registrado los informes con el análisis de causas y las acciones correctivas establecidas frente al incumplimiento del indicador del compromiso 2.1.2, no se ha valorado la eficacia o la necesidad de tomar medidas alternativas, detectándose por tanto en 3 periodos consecutivos el incumplimiento

Documentos adjuntos al informe de auditoría:

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

CUADRO DE NO CONFORMIDADES

Ref. NC	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.

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 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:	NOVIEMBRE 2022
Fecha expiración del actual certificado: <i>(no cumplimentar en Fase I / Fase II)</i>	2023-12-23

- 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 27 de enero de 2022

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: CARTA DE SERVICIOS DIARIO OFICIAL

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

Nombre y apellidos	Departamento o cargo	Reunión inicial	Desarrollo Auditoría	Reunión final
Dña. Victoria MARTIN MENDEZ	JEFA DE SERVICIO DIARIO OFICIAL	X	X	X
D. JESUS SANCHEZ VARONA	AUXILIAR ADMINISTRATIVO BASE DE DATOS		X	
Dª MILAGROS MARTIN COTANO	AUXILIAR ADMINISTRATIVO BASE DE DATOS		X	
Dª YOLANDA CASTILLO ROCHA	MAQUETADORA		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	Diario Oficial de Castilla -La Mancha	
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. Victoria MARTIN MENDEZ	
Cargo	Jefe de Servicio de Diario Oficial de CLM	
Teléfono	925266282	
Correo electrónico	vmartin@jccm.es	
Director General		
Nombre	S/A, S/N	
Cargo	<CARGO_DIRECTOR>	
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>	
Cargo	<CARGO_CONTACTO_CONTABILIDAD>	
Teléfono	<TELEFONO_CONTACTO_CONTABILIDAD>	
Correo electrónico	<CORREO_CONTACTO_CONTABILIDAD>	

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	Carta de Servicios del Diario Oficial de Castilla -La Mancha	
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	13	0	ELIJA..					N.A.	
			N.A.					ELIJA..	

(*) Explicación sobre colectivos:

ACTIVIDAD DE LA ORGANIZACIÓN	Colectivo	Explicación y exclusiones:
Cualquier actividad	Comerciales	
Limpieza	Limpiadores	No se incluye en este colectivo a Limpiadores especializados (por ejemplo: limpiadores de quirófanos, centrales nucleares, zonas contaminadas, etc.)
Seguridad	Personal de Seguridad	No se incluye en este colectivo, a los Servicios especiales de seguridad (por ejemplo: guardaespaldas, personal de los furgones de seguridad, instalaciones especiales, etc.).
Transporte	Conductores	
	Conductores de transportes especiales	Por ejemplo: conductores de camiones con material muy voluminoso, mercancías peligrosas, mercancías que requieran cadena de frío, transporte de pasajeros, etc.).
Sanitaria en hospitales y residencias	Celadores	No se incluye en este colectivo el personal de enfermería (enfermeros o auxiliares de enfermería)
Construcción / Actividades extractivas a cielo abierto	Peones	No se incluye en este colectivo al Personal especializado (oficiales de primera, encargados de obra, montadores de andamios, instaladores, etc.)
Call-centers y Tele-marketing	Telefonistas	No se incluye en este colectivo al Personal que realiza actividades de teleasistencia
Agraria	Recolectores	

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:	

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 %)		