

Informe de auditoría de la Carta de Servicios del Diario Oficial de Castilla La Mancha



1. DATOS GENERALES

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:	DIARIO OFICIAL DE CASTILLA LA MANCHA		
Dirección	Avda. de Portugal 11 45071 Toledo		
Persona de contacto Responsable del SIG	María Victoria Martín Méndez	Cargo	Jefa de Servicio
	Teléfono 925266282	Email	mvmartin@jccm.es

ALCANCE DEL CERTIFICADO: (Centros y actividades a incluir en el certificado)	DIARIO OFICIAL DE CASTILLA LA MANCHA	
.		Dirección
Para	Diario Oficial de Castilla La Mancha	Avda. de Portugal 11 45071 Toledo
Servicio prestado por:	Diario Oficial de Castilla La Mancha	

Criterios de la auditoría	Normas UNE 93200:2008 Procesos y la documentación/información documentada del sistema de gestión definida por la empresa.	
Objetivos de la auditoría	Evaluar la adecuación de la base documental del sistema definido por la empresa para la gestión de la calidad del servicio Evaluar la idoneidad de la definición de la calidad del servicio, planificación de las medidas a realizar, métodos de medida disponibles de la calidad del servicio y sus resultados Evaluar el grado de cumplimiento con respecto a la norma UNE 93200 de cartas de servicios	

Fechas de la auditoría:	09 de noviembre de 2023		
Fechas de la auditoría cliente misterioso:			
Actividad realizada:	Renovación	Norma/s de Referencia:	UNE 93200:2008

Fecha de aprobación: 08.03.2012
 Fecha de certificación: 23.12.2014
 Fecha de última evaluación: 23.12.2020

EQUIPO AUDITOR:	Pertenece a la organización	Nº jornadas/auditor
Auditor Ángel Vela	ICDQ	1

COORDINADOR/TECNICO DEL SERVICIO	Cargo
Nombre: María Victoria Martín Méndez	Jefa de Servicio

2 – INFORME CLIENTE MISTERIOSO

Se ha verificado el acceso al Diario Oficial en la web <https://docm.jccm.es/docm/>, dentro de la web se ha verificado la disponibilidad para los usuarios de diario completo mediante acceso por

DOCM completo



Se ha verificado el acceso en varias fechas como por ejemplo:

09.11.2023,

15.11.2023

22.11.2023



Año XLII - 9 de noviembre de 2023 - Núm. 215

SUMARIO

Año XLII - 15 de noviembre de 2023 - Núm. 219

SUMARIO

Año XLII - 22 de noviembre de 2023 - Núm. 224

SUMARIO

Se ha verificado el correcto funcionamiento del servicio de alertas con el alta y con la recepción de alertas en relación con la alerta definida

3. CONCLUSIONES SOBRE LA CARTA DE SERVICIOS

EVALUACIÓN DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS

Adecuación de estructura y Contenido: (corresponde a la carta publicada actualmente con fecha de resolución 07.03.2023 y valida por un año)

Se prestan los siguientes servicios:

- Ofrecer información.
- Servicio de Publicaciones.
- Servicio de Alertas

Las medidas de subsanación, el seguimiento y la evaluación, así como la normativa descrita en la carta de servicios, es adecuada al objetivo de la carta de servicios.

Los datos de comunicación, tanto interna y externa es adecuada, se llama a la participación ciudadana y la descripción de las gestiones y trámites, son correctos y adecuados.

La descripción de los derechos y responsabilidades, son correctos, están bien definidos y aclarados.

La carta de servicios del Diario Oficial de Castilla La Mancha se ajusta a la estructura marcada, incluyendo información sobre:

- El objeto de la carta de servicios
- Identifica claramente la organización y área, así como los datos de contacto
- Relación clara sobre los servicios prestados
- Relación sobre los derechos y obligaciones
- Los diferentes medios de participación ciudadana
- Los compromisos adquiridos
- Los mecanismos de comunicación comunes a todos las áreas y departamentos
- Mecanismos para presentar iniciativas, quejas y sugerencias.
- Se incluye una cláusula estándar en la carta de servicios sobre las medidas de subsanación.

Medidas de subsanación: En caso de incumplimiento, la persona titular de la Viceconsejería de Administración Local y Coordinación Administrativa, se pondrá en contacto con usted en el plazo de 72 horas, por el medio que haya señalado como preferente, para pedirle disculpas y explicarle las causas del incumplimiento y las medidas adoptadas para subsanarlo. Seguimiento y evaluación: los resultados de los indicadores establecidos para medir el cumplimiento de los compromisos de esta Carta de Servicios se pueden consultar a través de la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha (<https://www.jccm.es/>). Estos resultados son evaluados anualmente.

Adecuación de los compromisos definidos

Los compromisos adquiridos por el Diario Oficial de Castilla La Mancha son 19 en total.

La definición de estos compromisos incluye objetivos e indicadores para su medición perfectamente cuantificables.

Se evidencia un adecuado seguimiento de todos ellos, con periodicidad, trimestral, semestral y anual.

Los resultados del 2022 los tres primeros trimestres del 2023 se encuentran expuestos en la página web, accesible a través de la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha (<https://www.jccm.es/>). En este seguimiento se incluye el compromiso adquirido y el resultado, a continuación, se describen algunos ejemplos:

- Compromiso 1.5. Ofrecer información sobre búsquedas en la Base de Datos, Código Legislativo y Revista Jurídica a las consultas realizadas 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.
- Compromiso 1.6. Ofrecer información sobre sistemas de publicaciones de anuncios y disposiciones a las consultas realizadas 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.
- Compromiso 2.2. 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 Diario Oficial de Castilla-La Mancha, salvo que el anunciante solicite un plazo superior.
- Compromiso 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 considera que los compromisos, que recogen en esta carta de servicios, toman en cuenta el sentimiento de la población, son adecuados al servicio definido por el Diario Oficial de Castilla La Mancha, dicho servicio es prestado, seguido y tratado de manera adecuada.

ASPECTOS POSITIVOS RELEVANTES

- Carta muy bien descrita.
- Implicación del equipo.
- Normativa muy bien descrita.
- Descripción de la comunicación externa.
- Control adecuado a través de distintas herramientas.
- Trato muy amable, colectivo muy colaborador que facilitaba mucho la auditoría.
- La claridad de los datos presentados y el conocimiento del proceso.
- El seguimiento de los datos de los indicadores de los compromisos, en los que se han establecidos valores de alarma con distintos colores en los valores.

ÁREAS DE MEJORA

COMENTARIOS/INCIDENCIAS

Nota 1: En las auditorías, se incluirá en este apartado los cambios y motivos que han originado modificación en la duración de las auditorías.
 Nota 2: Se incluirían comunicaciones relevantes realizadas a ICDQ sobre problemas surgidos en la auditoría.

4. ASISTENTES:

NOMBRE	ORGANIZACIÓN	CARGO	Reunión inicial	Reunión final	Entrevistados
María Victoria Martín Méndez	Diario Oficial de Castilla La Mancha	Jefa de Servicio	X	X	X
Paloma Flores Villarino	Diario Oficial de Castilla La Mancha	Jefa de Sección			X
María Luz Blanco	Diario Oficial de Castilla La Mancha	Jefe Negocio Administrativo			X
María Teresa Gómez de Agüero	Diario Oficial de Castilla La Mancha	Jefa de Sección Administrativa			X
Emiliano Amador	Diario Oficial de Castilla La Mancha	Administrativo			X
Manuel Hernández Pozo	Diario Oficial de Castilla La Mancha	Auxiliar Administrativo			X
Ángel Vela Comino	ICDQ	Auditor Jefe	X	X	

5. CONTINUACIÓN DEL PROCESO INICIALES, SEGUIMIENTOS, RENOVACIONES

La información que se incluye a continuación se encuentra recogida en el DCOUMENTO PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS, que se ha facilitado a su organización disponible en la web www.icdq.es

1. La organización recibirá copia de este informe, habiéndose aclarado en la reunión final los hallazgos detectados.
2. Las No Conformidades incluidas en el informe son resultado de una investigación de carácter muestral por lo que no se descarta la aparición de otras no conformidades o desviaciones en futuras auditorías.
3. Una vez recibido el presente informe la Organización deberá enviar el plan de acciones correctivas (PAC) en el plazo máximo de **15 DIAS** a la dirección de ICDQ siguiente:

e-mail: operaciones@icdq.es

4. **EL INCUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS DE ENVÍO Y/O RESOLUCIÓN, SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA DE ICDQ, PUEDEN DAR LUGAR A LA NO CONCESIÓN DEL CERTIFICADO O RETIRADA DEL MISMO, DEBIÉNDOSE REALIZAR UNA AUDITORÍA ESPECIAL PARA SU RECUPERACIÓN.**
5. Para las **no conformidades** que se hayan identificado en el informe de auditoría se deberán plantear en todos los casos el **análisis de las causas** y la **acción propuesta** de las mismas. En el caso de **Observaciones** se deberá de proponer acciones de subsanación.
6. Si la organización disiente del contenido de alguna de las no conformidades u observación planteada por el Equipo auditor, podrá presentar las alegaciones que estime oportunas.
7. Tras la recepción del correspondiente Plan de Acciones o alegaciones, el Comité de Certificación de ICDQ procederá al análisis de este, pudiendo solicitar nuevas evidencias si así lo considera necesario y a la correspondiente toma de decisiones, comunicando la decisión adoptada a la organización.

CICLO DE CERTIFICACIÓN

AUDITORIA DE PRIMER SEGUIMIENTO DESPUÉS DE CERTIFICACIÓN INICIAL: Una vez certificada la organización, la auditoría correspondiente al PRIMER SEGUIMIENTO, después de la certificación inicial, en ningún caso excederá los 12 meses desde la fecha de emisión del certificado.

La no realización de la auditoría en este plazo conllevará automáticamente la suspensión temporal de la certificación.

OTRAS AUDITORIAS DE SEGUIMIENTO ANUALES: Para el resto de las auditorías de seguimiento anuales no podrá aplazarse más de 2 meses, tomando como referencia la fecha emisión del certificado y, en su caso en ciclos sucesivos, la fecha de renovación del certificado.

AUDITORIAS DE RENOVACIÓN: En el caso de auditorías de RENOVACIÓN se recomienda realizarla **2 meses antes de la expiración del certificado.**

	SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO	RENOVACIÓN
Fechas acordadas:	NOVIEMBRE 2024	NOVIEMBRE 2025	NOVIEMBRE 2026

La firma del informe supone el compromiso por parte de la organización de aceptar estas condiciones.

6. INFORME DE HALLAZGOS DE LA AUDITORIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN Y SU SITUACIÓN DURANTE EL CICLO DE CERTIFICACIÓN (a)

Nº NC	Apto 93200	Descripción de los hallazgos (Desviación y evidencias que la soportan)	Análisis de causas	Acciones para resolver las causas
		No se han detectado		

OBS	Descripción de los hallazgos	Acciones a desarrollar
1	Sería recomendable mejorar el origen de los datos que se utiliza para hacer el cálculo del valor de los indicadores, ya que en ocasiones es complicado obtener el valor desde el excell de datos, por ejemplo los datos asociados al indicador del compromiso 2.1.3.	

^a Obs Observación: Incumplimientos que suceden solamente en ocasiones puntuales o específicos de una de las cartas de servicios. Requieren propuesta de resolución
NC No Conformidades. Incumplimientos relevantes sistemáticos o que se producen en varias de las cartas de servicios. Requieren de análisis y propuesta de resolución en el PAC en todos los casos.