

Informe de auditoría de la Carta de Servicios de la Oficina de Información y Registro de Albacete



1. DATOS GENERALES

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:	OFICINA DE INFORMACIÓN Y REGISTRO ALBACETE		
Dirección	C/ Feria, 7-9, (Casa Perona) 02071 Albacete		
Persona de contacto Responsable del SIG	Josefa Picazo Toledo	Cargo	Responsable de Información
	Teléfono	967195738	Email
			jpicazo@jccm.es

ALCANCE DEL CERTIFICADO: (Centros y actividades a incluir en el certificado)	OFICINA DE INFORMACIÓN Y REGISTRO	
.		Dirección
Para	Oficina de Información y Registro	C/ Feria, 7-9, (Casa Perona) 02071 Albacete
Servicio prestado por:	Oficina de Información y Registro	

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:	29 de noviembre del 2024		
Fechas de la auditoría cliente misterioso:	22 de noviembre del 2024		
Actividad realizada:	Seguimiento 1	Norma/s de Referencia:	UNE 93200:2008

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

COORDINADOR/TÉCNICO DEL SERVICIO	Cargo
Nombre:	Josefa Picazo Toledo
	Responsable de Información

2 – INFORME CLIENTE MISTERIOSO

Para evaluar los servicios de la Oficina de Información y registro, se ha llevado a cabo una inspección basada en la práctica de cliente misterioso al servicio prestado por el citado servicio, a través de:

La información facilitada en su página web, y el contenido de su Carta de Servicios.

En términos generales, la percepción del inspector es positiva. Para esta inspección, se ha analizado el compromiso de información. Por su lado, el personal de atención con el que se ha contactado ha resuelto las cuestiones planteadas con eficacia. Además, se ha comprobado el funcionamiento de su página web. No se ha detectado problema

Se han inspeccionado las particularidades del servicio prestado, tales como la información recibida, capacidad de respuesta, atención al cliente, instalaciones, equipamiento, plazos, etc. Previamente, se ha comprobado la accesibilidad de la Carta de Servicios

Se realiza una revisión de la página web de las oficinas de información y registro: <https://www.jccm.es/web/atencion-a-la-ciudadania/cartas-de-servicios/34150>

[Inicio](#) / [Atención a la ciudadanía](#) / [Cartas de Servicios](#) / [Cartas de Servicios](#)

Oficina de Información y Registro de Albacete

Objetivo:

La Consejería competente en materia de Administraciones Públicas, en su progresiva labor de acercar la Administración a los ciudadanos y facilitar la tramitación de los procedimientos, aprueba la presente Carta de Servicios para dar a conocer los servicios de registro de documentos e información administrativa de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha a través las Oficinas de Información y Registro. Este servicio se integra dentro del Plan Multicanal de Atención al Ciudadano, junto con el Teléfono Único 012, las Ventanillas Únicas Empresariales (VUE's), y el Sistema de Información y Atención al Ciudadano (SIAC) a través de la sede electrónica de la Junta (www.jccm.es).

Las finalidades principales de las Oficinas de Información y Registro son: prestar el servicio de registro de documentos dirigidos a cualquier Administración española, ofrecer información administrativa general y, cuando sea posible, específica, sobre la Administración de la Junta de Comunidades y, cuando los interesados no dispongan de los medios electrónicos necesarios, su identificación o firma electrónica en el procedimiento de que se trate, que podrá ser realizada por un funcionario público perteneciente a dichas oficinas. De esta forma ofrecen de forma presencial y en una sola oficina la mayoría de las informaciones e inicio de trámites más comunes con la Administración de la Junta, facilitando a la ciudadanía relaciones con esta Administración.

Para consultar esta Carta de Servicios, publicada en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha con fecha 30 de diciembre de 2022, [pulsar aquí](#).

Se revisa el acceso a las encuestas de satisfacción y se evidencia que se puede acceder sin problemas:

Encuesta de satisfacción

Ayúdenos a mejorar la calidad en la prestación del servicio, participando de forma anónima en la encuesta para conocer su grado de satisfacción con la atención recibida en las oficinas de información y registro.

[Acceso encuesta](#)

Más información, [cita previa](#), [pulsar aquí](#).

Directorio geográfico Oficinas de información y registro, [pulsar aquí](#).

A través del enlace se llega a la web: <https://encuestas-gen.castillalamancha.es/index.php/745215?lang=es>

Esta encuesta es anónima.

Oficina de Información y Registro

*Indique la Oficina de Información y Registro donde ha recibido atención

① Seleccione una de las siguientes opciones

Por favor escoja...

*Indique la fecha en que ha recibido atención en la OIR

Formato: dd/mm/aaaa

Preguntas

Instrucciones:

Valore de 1 al 5 según su grado de satisfacción, siendo "1" la menor valoración y "5" la máxima.

*1 - ¿Considera que el tiempo empleado para atenderle ha sido adecuado?

1 2 3 4 5

*2 - ¿Cómo calificaría el trato que ha recibido?

1 2 3 4 5

Se revisa la solicitud de cita previa y funciona correctamente:

Encuesta de satisfacción

Ayúdenos a mejorar la calidad en la prestación del servicio, participando de forma anónima en la encuesta para conocer su grado de satisfacción con la atención recibida en las oficinas de información y registro.

[Acceso encuesta](#)

Más información, [cita previa](#), [pulsar aquí](#).

Directorio geográfico Oficinas de información y registro, [pulsar aquí](#).



Inicio / Atención a la ciudadanía / Oficinas de registro / Servicio de Cita Previa Oficinas de Información y Registro

Servicio de Cita Previa Oficinas de Información y Registro

Para facilitar la relación de la ciudadanía de la región con la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha se ha habilitado un sistema de cita previa online en las Oficinas de Información y Registro, que te permitirá tanto presentar documentación como llevar a cabo los trámites que habitualmente realizas en las mismas, sin necesidad de esperar turno y conociendo con antelación el momento en que vas a ser atendido.

Con el sistema de Cita Previa Online podrás gestionar de manera ágil y sencilla tu cita previa.

Este sistema de cita previa no impide que, si deseas ser atendido sin cita, puedes acudir a una Oficina de Información y Registro para ser atendido cuando te corresponda.

No olvides que puedes realizar todo tipo de trámites seguros a través de Internet en la Sede electrónica de la Junta de Comunidades y también puedes realizar tus consultas telefónicas a través del 012.

El Registro de Parejas de Hecho, dispone de un servicio específico de CITA PREVIA, en horario de oficina (9:00 horas a 14:00 horas, de lunes a viernes), a través del teléfono 925 266 097, o cualquier hora a través del correo electrónico registrodeparejasdehecho@jccm.es

Funcionamiento del Servicio de Cita Previa

El **acceso** al servicio de **cita previa** puedes realizarlo por cualquiera de los siguientes canales de comunicación:

Sede electrónica

Sede electrónica

A través del enlace <https://ventaenlinea.castillalamancha.es/ventaenlinea/apojccm/bs/4>

Funcionamiento del Servicio de Cita Previa

El **acceso** al servicio de **cita previa** puedes realizarlo por cualquiera de los siguientes canales de comunicación:

Sede electrónica

Teléfono o correo electrónico de las OIR

Teléfono Único de Información

Sede electrónica

A través del enlace <https://ventaenlinea.castillalamancha.es/ventaenlinea/apojccm/bs/4>

1. Una vez dentro de la aplicación debes **elegir la oficina** para la que deseas la cita previa.
2. Elegida la oficina para la que solicitas cita previa, deberás **indicar día y hora** de entre los días y horas disponibles, y cumplimentar los datos de identificación requeridos.
3. Una vez finalizada la solicitud de cita previa podrás **imprimir el resguardo** correspondiente y también te será remitido a la dirección de correo electrónico que hayas indicado.

Te dirige a la web: <https://ventaenlinea.castillalamancha.es/ventaenlinea/apojccm/bs/4>



Servicio de Cita Previa

Delegaciones Disponibles

Gobierno de Castilla-La Mancha Español Q Consultar, modificar o anular cita

<p>Oficina de información y registro OIR - Ciudad Real RESERVAR CITA</p>	<p>Oficina de información y registro OIR - Cuenca RESERVAR CITA</p>	<p>Oficina de información y registro OIR - Guadalajara RESERVAR CITA</p>	<p>Oficina de información y registro OIR - Molina de Aragón RESERVAR CITA</p>
<p>Oficina de información y registro OIR - Toledo DP Hacienda y AAPP RESERVAR CITA</p>	<p>Oficina de información y registro OIR - Talavera de la Reina RESERVAR CITA</p>	<p>Oficina de información y registro OIR - Toledo Consejería de Hacienda y AAPP RESERVAR CITA</p>	<p>Oficina de información y registro OIR - Albacete DP Hacienda y AAPP RESERVAR CITA</p>
<p>Oficina de información y registro OIR - Albacete DP Bienestar Social RESERVAR CITA</p>			

Se ha verificado el acceso al folleto divulgativo de la Carta de Servicios

Para consultar su folleto divulgativo, pulsar aquí.

Encuesta de satisfacción

Ayúdenos a mejorar la calidad en la prestación del servicio, participando de forma anónima en la encuesta para conocer su grado de satisfacción con la atención recibida en las oficinas de información y registro.

[Acceso encuesta](#)

Te redirige a la web: https://www.castillalamancha.es/sites/default/files/documentos/pdf/20230210/folleto_css_oir_albacete_2022.pdf





En el folleto se pueden consultar la Carta de Servicios.

3. CONCLUSIONES SOBRE LA CARTA DE SERVICIOS

EVALUACIÓN DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS

Adecuación de estructura y Contenido: Resolución de 30/12/2022, de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas, por la que se actualiza la Carta de Servicios de las Oficinas de Información y Registro de Albacete

Se prestan los siguientes servicios:

- Información general sobre la junta de comunidades
- Información específica sobre la junta de comunidades
- Presentación de documentos
- Cita previa
- Presentación de quejas, iniciativas o sugerencias
- Consulta de cartas de servicio
- Acceso a la edición electrónica del DCM
- Acceso a la edición electrónica del BOE
- Video interpretación para personas sordas

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 de la Oficinas de Información y Registro de Albacete se ajusta a la estructura marcada, incluyendo información sobre:

1. Quienes somos
2. Objetivos y fines
3. Marco Legal Derechos y Obligaciones
4. Servicio que ofrecen
5. Compromisos de calidad
6. Indicadores del cumplimiento
7. Formas de participación de las personas usuarias. Iniciativas, sugerencias y quejas
8. Garantías y medios de subsanación
9. Vigencia
10. Formas de acceso
11. Plano situación, solo en el folleto

Medidas de subsanación: Si de su reclamación se evidencia el incumplimiento de alguno de los compromisos adquiridos en esta Carta, el responsable de la IGS contactará con usted en el plazo de 72 horas, por el medio que haya señalado como preferente (escrito, teléfono, e-mail, fax...) para solicitar sus disculpas y explicarle las causas del incumplimiento y las medidas adoptadas para subsanarlo.

Adecuación de los compromisos definidos (corresponden a los datos publicados de la carta aprobada en Resolución de 22/12/2022, de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas, por la que se actualiza la Carta de Servicios de las Oficinas de Información y Registro de Albacete

Los compromisos adquiridos por la OIR de Albacete son 17 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 2023 y los tres primeros trimestres del 2024 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:

Se revisa el informe de evaluación del año 2023

1. Atención personalizada

Indicador 1.1: Pregunta 1.1 de las encuestas: ¿El tiempo empleado ha sido adecuado?

Valor Objetivo: 4,7

Resultado 4,9 sobre 5.

2. El trato será cortes

Indicador 2.1 Quejas sobre el trato recibido

Valor Objetivo 1 Queja.

Resultado: 0 quejas.

Indicador 2.2: Pregunta 2 de las encuestas: El trato recibido

Valor Objetivo 4,7

Resultado: 4,91 sobre 5.

3. La excelencia en la gestión y prestación de servicios será una prioridad.

Indicador 3.1 Pregunta 5 de las encuestas ¿cómo valora el servicio?

Valor objetivo 4,7

Resultado: 4,89sobre 5l.

4. Se ofrecemos en el momento y en el 100 % de los casos información actualizada, clara y adecuada.

Valor Objetivo 4,7

Resultado: 4,90 (Se ha Publicado 4,89) Seguimiento mensual.

5. Los documentos presentados para su registro se remitirán a la unidad de destino final dentro del siguiente día hábil.

Valor de referencia 100 %

Indicador 5.1 % de registros presentados dentro del primer día hábil

Resultado: 100 %. Seguimiento mensual.

6. Se compulsan de forma inmediata los documentos presentados.

Indicador 6.1: % de documentos compulsados inmediatamente.

Valor de referencia: 95 % - Revisar el valor de referencia ya que no se ha dado el caso de una compulsas con retraso en los últimos periodos.

Resultado: 100 % todos los meses. Seguimiento mensual.

6.2 Quejas por incumplimiento de compulsas

Indicador: quejas recibidas

Valor de referencia 1 queja

Resultado: 0 quejas.

7 Si ud lo solicita se le facilitara una fotocopia gratuita

Indicador: Quejas recibidas

Valor de referencia 2 quejas

Resultado 0.

8: Si lo desea para todas las gestiones que realice en la OIR recibirá el apoyo del personal de la oficina

Indicador: Quejas recibidas

Valor de referencia 1 queja

Resultado: 0 quejas.

9. Podrá obtener de forma gratuita un ejemplar de los modelos de solicitud publicados en el DOCM.

Indicador: Quejas recibidas

Valor de referencia 1 queja

Resultado: 0 quejas.

10 Será atendido en el día y hora solicitado sin necesidad de esperar turno.

Indicador: Quejas recibidas

Valor de referencia 1 queja

Resultado: 1 quejas, se ha investigado y no se ha podido establecer una relación entre la queja y el trabajo realizado (llega por internet a los 3 meses), se ha gestionado de forma adecuada.

11 presentación de quejas, iniciativas o sugerencias sobre el funcionamiento de cualquier servicio de la administración de la junta de comunidades.

Resultado 100 %. No se han tramitado ninguna queja en el periodo de estudio.

12 Tendrá a su disposición las cartas de servicio.

13 Se facilitara el acceso a la edición electrónica del DOCM en los terminales habilitados al efecto.

Indicador: Quejas recibidas

Valor de referencia 2 queja

Resultado: 0 quejas.

14 Aquellas personas físicas no obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos con la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, que no dispongan de medios electrónicos necesarios para la identificación o firma electrónica, podrán solicitar al personal de la OIR la asistencia en el uso de dichos medios para la realización de aquellos trámites y actuaciones en el procedimiento administrativo de que se trate, en el momento de su solicitud.

Indicador 14.1 : Registro de procedimientos iniciados respecto a los solicitados.

Valor de referencia : 100 %

No se han realizado trámites al respecto, aun así debería indicarse en el informe periódico este hecho.

Indicador 14.2 Registro de quejas recibidas

Valor de referencia 1 queja

Resultado: 0 quejas.

15 Cuando la persona solicitante de un certificado de firma electrónica con la entidad prestadora de servicios de la Junta de Comunidades, acredite su identidad, mediante alguno de los documentos establecidos legalmente, le tramitaremos de forma inmediata el certificado de firma electrónica para personas físicas.

Indicador: quejas

Valor de referencia 0

Resultado 0

16 Previa identificación ante el personal de la OIR, se le registrará en el sistema Cl@ve, como mecanismo de acceso a la administración electrónica.

Indicador: quejas

Valor de referencia 0

Resultado 0

17 La persona sorda que lo solicite, será atendida, utilizando el servicio de videointerpretación, recibiendo la ayuda de una persona intérprete de lengua de signos española.

Indicador: quejas

Valor de referencia 0

Resultado 0

Se dispone de contrato con empresa comunicados en lenguas de signos SL

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 la OIR, dicho servicio es prestado, seguido y tratado de manera adecuada, salvo en el caso del terminal a disposición de las personas usuarias que así lo reclamen para acceso al DOCM

ASPECTOS POSITIVOS RELEVANTES

El trato del personal de la oficina a las personas usuarias y su disponibilidad a resolver sus dudas.

ÁREAS DE MEJORA

Analizar la posibilidad de establecer otros mecanismos de identificar necesidades y expectativas de los, diferentes grupos de interés incluyendo otros aspectos como por ejemplo, edad, estudios y temas de accesibilidad a todos los niveles.

No es coherente con el valor de referencia del indicador de % de presentación de documentos enviados dentro del siguiente día hábil. El resultado histórico es de 100.

Se debería mejorar la trazabilidad entre compromisos, indicadores y los resultados publicados en el informe de compromisos anual.

Sería recomendable revisar los puntos de la Carta de Servicios y del Folleto, en la carta hay 10 puntos y en el folleto hay 11 puntos.

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
Josefa Picazo Toledo	OIR Albacete	Responsable de información	X	X	X
Ángel Vela	ICDQ	Auditor Jefe	X	X	

4. CONTINUACIÓN DEL PROCESO INICIALES, SEGUIMIENTOS, RENOVACIONES

La información que se incluye a continuación se encuentra recogida en el DOCUMENTO 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 DÍAS**, 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

AUDITORÍA 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 AUDITORÍAS 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.

AUDITORÍAS 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 AUDITORÍA 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
	Si bien durante el proceso de auditoría se ha podido verificar una reclamación que se ha publicado en los indicadores del año 2023, esta no estaba documentada en el Excel de control de ninguna de las dos oficinas de Albacete, porque esta se ha generado con un técnico en turno de tarde en un centro que no es en el que trabaja en turno de mañana, y los responsables no han sabido donde incluirla, pero esta analizada y se ha dado respuesta a la petición de información.	

^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.