

Informe de auditoría de la Carta de Servicios del Teléfono Único de Información 012



1. DATOS GENERALES

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:	TELEFONO UNICO DE INFORMACIÓN 012		
Dirección	Avda. de Portugal 11 45071 Toledo		
Persona de contacto Responsable del SIG	María José Carril Martin	Cargo	Jefe de Servicio de Proyectos de Innovación Publica
	Teléfono	925267092	Email

ALCANCE DEL CERTIFICADO: (Centros y actividades a incluir en el certificado)	TELEFONO UNICO DE INFORMACIÓN 012	
.		Dirección
Para	Teléfono Único de Información 012	Avda. de Portugal 11 45071 Toledo
Servicio prestado por:	Teléfono Único de Información 012	

Criterios de la auditoria	Normas UNE 93200:2008 Procesos y la documentación/información documentada del sistema de gestión definida por la empresa.
Objetivos de la auditoria	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 auditoria:	25 de noviembre de 2024		
Fechas de la auditoria cliente misterioso:	22 de noviembre 2024		
Actividad realizada:	Renovación	Norma/s de Referencia:	UNE 93200:2008

EQUIPO AUDITOR:		Pertenece a la organización	Nº jornadas/auditor
Auditor	Daniel Valle	ICDQ	1

COORDINADOR/TECNICO DEL SERVICIO		Cargo
Nombre:	Mª Dolores Cristóbal Moriano	Directora Gerente/ Toledo

2 – INFORME CLIENTE MISTERIOSO

Para evaluar los servicios dl teléfono 012, se ha llevado a cabo una inspección basada en la práctica de cliente misterioso al servicio prestado mediante llamadas telefónicas.

Se ha verificado el acceso al teléfono 012, por medio de llamadas al 925274552, se escucha una locución en la que informa que es el teléfono de información 012 de Castilla La Mancha, indica que si es una emergencia se ha de llamar al teléfono gratuito 112, en mi caso al llamar desde Madrid, me indica si quiero llamar al 012 de Madrid y me da el número de teléfono, informa sobre si quieres escuchar la información sobre protección de datos, en caso de no indicar nada, mediante el teclado numérico del teléfono, la llamada pasa a un operador, descuelga al primer tono.

En las diferentes llamadas realizadas no se superó en ningún momento el tiempo de espera estipulado en la carta de servicio

Llamadas realizadas en diferentes franjas horarias y en todos los casos el proceso es el mismo y la respuesta de la llamada igual.

3. CONCLUSIONES SOBRE LA CARTA DE SERVICIOS

EVALUACIÓN DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS

Adecuación de estructura y Contenido: Resolución de 14/06/2024, de la Consejería de Hacienda, Administraciones Públicas y Transformación Digital, por la que se actualiza la Carta de Servicios del Teléfono Único de Información-012. [2024/4950].

Se prestan los siguientes servicios:

- Información general sobre la Administración de la Junta de Comunidades:
- Información específica sobre la Administración de la Junta de Comunidades
- Presentación de iniciativas, quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de cualquier servicio de la Administración de la Junta de Comunidades.
- Envío gratuito de las cartas de servicios publicadas.
- Envío gratuito de documentos normalizados de instancias.
- Inicio de procedimientos telefónicamente

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 Teléfono Único de Información 012 se ajusta a la estructura marcada, incluyendo información sobre.

1. Quienes somos
2. Objetivos y fines
3. Marco Legal t normativa
4. Derechos y deberes
5. Servicio que ofrecen
6. Compromisos de calidad
7. Indicadores del cumplimiento
8. Formas de participación. Iniciativas quejas y sugerencias
9. Garantías y medios de subsanación
10. Vigencia
11. Mecanismos de comunicación
12. Tasas y precios públicos
13. Información de contacto con la organización
14. Plano situación.

Medidas de subsanación: En caso de incumplimiento, la Inspección General de Servicio, 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 (Resolución de 14/06/2024, de la Consejería de Hacienda, Administraciones Públicas y Transformación Digital, por la que se actualiza la Carta de Servicios del Teléfono Único de Información-012. [2024/4950].

Los compromisos adquiridos por la por el teléfono único 012 son 12 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:

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.

Indicador: Tiempo medio de espera: Resultado 2023: Cumplido todos los meses salvo enero.

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.

Indicador: total de llamadas atendidas personalmente. Valor de referencia 92%. Resultado se cumple todos los meses.

El trato será cortés.

Indicador; número de quejas. Valor de referencia <1: Resultado 2023 0.

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.

Indicador: Satisfacción sobre el trato. 4 sobre 5. Resultado 4, 95.

Siempre conocerá la identidad de la persona que le atiende.

Indicador: A través de encuestas. Valor objetivo 90 %. Resultado 93%

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.

Indicador: Encuestas de satisfacción. Valor de referencia 4 sobre 5. Resultado 4,88..

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

Indicador: % tratadas como máxima al siguiente día hábil. Resultado: 100%

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

Resultado: 117 en total. 100%.

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.

Resultado: 117 en total. 100%.

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.

Resultado: 393 en total. 100%.

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

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

Resultado: 393 en total. 100%.

ASPECTOS POSITIVOS RELEVANTES

- Carta muy bien descrita.
- Implicación de todo el equipo.
- Control adecuado a través de distintas herramientas.
- 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

- Analizar la posibilidad de mejorar en algún caso la definición del compromiso con respecto al indicador establecido.
- Analizar si sigue siendo coherente mantener el compromiso sobre la información del sistema de alertas.

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 José Carril Martin	Teléfono Único de Información 012	Jefa de Servicio de Proyectos de Innovación Publica	X	X	X
Margarita Feijoo Blanco	Teléfono Único de Información 012	Responsable de información	X	X	X
Daniel Valle	ICDQ	Auditor Jefe	X	X	

4. 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 auditorias.
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 auditoria 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 auditoria en este plazo conllevará automáticamente la suspensión temporal de la certificación.

OTRAS AUDITORIAS DE SEGUIMIENTO ANUALES: Para el resto de las auditorias 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 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

OBS	Descripción de los hallazgos	Acciones a desarrollar
	No se han detectado	

^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.