

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



1. DATOS GENERALES

| | | | |
|--|--|--------------|----------------------------|
| NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN: | OFICINA DE INFORMACIÓN Y REGISTRO | | |
| Dirección | Plaza Santiago de los Caballeros,5 45071-Toledo. | | |
| Persona de contacto Responsable del SIG | Aurora Rodríguez Sampedro | Cargo | Responsable de Información |
| | Teléfono | 925286361 | Email |
| | | | arodriguezl@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 | Plaza Santiago de los Caballeros,5 45071-Toledo |
| Servicio prestado por: | Oficina de Información y Registro | |

| | |
|----------------------------------|---|
| 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: | 10 de noviembre de 2023 | | |
| Fechas de la auditoria cliente misterioso: | 13 de octubre de 2023 | | |
| 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: | Aurora Rodríguez Sampedro |
| | Responsable de Información |

2 – INFORME CLIENTE MISTERIOSO

Para evaluar los servicios de las Oficinas 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 respuesta recibida por escrito a través del correo electrónico, ante la demanda de información planteada del inspector por la misma vía

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

En términos generales, la percepción de la inspectora 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, presencialmente y a través de correo electrónico. 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 en la página web: <https://www.castillalamancha.es/gobierno/haciendayaapp/cartadeservicio/oficina-de-informaci%C3%B3n-y-registro-de-toledo>.

Se realiza una revisión de la página web de las oficinas de información y registro: <https://www.jcm.es/atencion-a-la-ciudadania/oficinas-de-registro/oficinas-de-informacion-y-registro-oir>

[Inicio](#) / [Atención a la ciudadanía](#) / [Oficinas de registro](#) / **Oficinas de Información y Registro (OIR)**

Oficinas de Información y Registro (OIR)

En las oficinas de registro de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha podrá registrar documentos dirigidos a la propia Administración regional, a la Administración General del Estado, a las restantes Comunidades Autónomas y a las Entidades Locales.

Dentro de las Oficinas de Registro se encuentran las Oficinas de Información y Registro (OIR), actuales Oficinas de Asistencia en Materia de Registro, donde podrá registrar documentos o pedir información sobre cualquier asunto relacionado con la Administración Regional y otras Administraciones Públicas.

Puedes ver las [Cartas de Servicio de las Oficinas de Información y Registro \(OIR\)](#)

Puedes consultar el [directorio geográfico de oficinas de asistencia en materia de registros](#)

✓ Encuesta de satisfacción

✓ Cita previa

✓ Videointerpretación para personas sordas

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

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SOBRE EL SERVICIO PRESTADO POR LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y REGISTRO

Esta encuesta es anónima.

Oficina de Información y Registro

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

● Seleccione una de las siguientes opciones

Por favor escoja...

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

Formato: dd/mm/aaaa

Se revisa la solicitud de cita previa y funciona correctamente:



Servicio de Cita Previa Delegaciones Disponibles

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

| | | | |
|---|---|---|--|
| OIR - Ciudad Real RESERVAR CITA | OIR - Cuenca RESERVAR CITA | OIR - Guadalajara RESERVAR CITA | OIR - Molina de Aragón RESERVAR CITA |
| OIR - Toledo DP Hacienda y AAPP RESERVAR CITA | OIR - Talavera de la Reina RESERVAR CITA | OIR - Toledo Consejería de Hacienda y AAPP RESERVAR CITA | OIR - Albacete DP Hacienda y AAPP RESERVAR CITA |
| OIR - Albacete DP Bienestar Social RESERVAR CITA | | | |

El día 13 de noviembre se realiza consulta sobre compulsas de documentos.

Información compulsar docuemntos.

Daniel Valle <dvallvaz@hotmail.com>

Lun 13/11/2023 8:10

Para:oir-toledo@jccm.es <oir-toledo@jccm.es>

Buenos días mi nombre es Daniel y soy un estudiante de Toledo recién licenciado y para unas becas, me piden la titulación compulsada, ¿me podrían indicar si podría compulsarlas en sus oficinas?

¿En qué horario podría realizarlo?

¿Qué precio tienen?

Muchas gracias.

Un saludo

La contestación es prácticamente inmediata:

RE: Información compulsar documntos.

Oir-Toledo <oir-toledo@jccm.es>

Lun 13/11/2023 8:14

Para: 'Daniel Valle' <dvalivaz@hotmail.com>; oir-toledo@jccm.es <oir-toledo@jccm.es>

Buenos días, Daniel.

En las Oficinas de Información y Registro de la JCCM solo puede usted compulsar documentación que haya sido expedida por la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

Nuestro horario es de lunes a viernes de 9:00 a 14:30 horas y de 16:30 a 18:30. Y los sábados de 11:00 a 14:00 horas.

Ayúdenos a mejorar la calidad en la prestación del servicio, participando de forma anónima en la encuesta disponible en la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha para conocer su grado de satisfacción con la atención recibida:

<https://encuestas-gen.castillalamancha.es/index.php/745215?lang=es>

Reciba un cordial saludo.

3. CONCLUSIONES SOBRE LA CARTA DE SERVICIOS

EVALUACIÓN DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS

Adecuación de estructura y Contenido: 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 Toledo

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 Toledo 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: 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 Toledo

Los compromisos adquiridos por la OIR de toledo 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 2022 y 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:

Se revisa el informe de evaluación del año 2023 (Informe de fecha enero - septiembre)

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. Se han realizado 311 encuestas (se ha puesto 4,9)

2. El trato será cortes

Indicador 2.1 Quejas sobre el trato recibido

Valor Objetivo 1 Queja.

Resultado: se ha tenido una queja en agosto. Aunque se dispone de un cuadro final con el resumen de las quejas se debería de publicar como indicador en el compromiso establecido. Seguimiento mensual.

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

Valor Objetivo 4,7

Resultado: 4,94 sobre 5 Se han realizado 311 encuestas (se ha Publicado 4,91) Seguimiento mensual.

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?

Calor objetivo 4,7

Resultado: 4,97 (Se ha publicado 4,93) Seguimiento mensual.

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 97 %

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 salvo el mes de marzo con un 98 %. Seguimiento mensual. Se evidencia una compulsas con retraso en el mes de marzo en la oficina de Talavera.

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.

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 el Jurado Regional de Valoraciones, dicho servicio es prestado, seguido y tratado de manera adecuada.

ASPECTOS POSITIVOS RELEVANTES

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.

Sería recomendable disponer de un documento de Metodología de cartas de servicios donde se incluye paso a paso todo el proceso, desde el seguimiento de todas las áreas susceptibles de disponer de una carta de servicio, hasta la aprobación final y posterior seguimiento de las mismas, pasando por las fases de creación de un grupo de trabajo, flujo de información, contenido y estructura que deberá de llevar cada carta, partiendo de la definición de los procesos, con indicadores para la medición de los compromisos y la creación.

Se están incluyen en este indicador del compromiso 5 tanto los documentos remitidos, las reclamaciones iniciativas y sugerencias y los procedimientos electrónicos, siendo recomendable separar en tres indicadores...

Revisar el valor de referencia del indicador del compromiso 6 ya que no se ha dado el caso de una compulsión con retraso en los últimos periodos.

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

En el acta de reunión de equipo de trabajo de fecha 01/12/2022 sólo se ha tenido en cuenta las sugerencias del equipo de trabajo, otras cuestiones o necesidades de los diferentes grupos de interés a los que va dirigida la carta de servicio como por ejemplo las sugerencias de las encuestas de satisfacción.

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 |
|---------------------------|--------------|----------------------------|-----------------|---------------|---------------|
| Aurora Rodríguez Sampedro | OIR Toledo | 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 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 |
|-----|------------------------------|------------------------|
| | 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.