

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 | Nombre | María José Carril Martin | Cargo |
| | Teléfono | 925267092 | Email |
| | | | Jefa de Servicio de Proyectos de Innovación Pública mjccarril@jccm.es |

| | | |
|---|-----------------------------------|--|
| ALCANCE DEL CERTIFICADO: (Centros y actividades a incluir en el certificado) | TELEFONO UNICO DE INFORMACIÓN 012 | |
| Dirección | Avda. de Portugal 11 45071 Toledo | |
| Para | Teléfono Único de Información 012 | |
| 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: | 18 de diciembre de 2023 | | |
| Fechas de la auditoria cliente misterioso: | | | |
| Actividad realizada: | Seguimiento | Norma/s de Referencia: | UNE 93200:2008 |

Fecha de aprobación:

Fecha de certificación: 10.05.2007

Fecha de última evaluación: 10.05.2021

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

| | |
|---|---|
| COORDINADOR/TECNICO DEL SERVICIO | Cargo |
| Nombre: | María José Carril Martin |
| | Jefa de Servicio de Proyectos de Innovación Pública |

2 – INFORME CLIENTE MISTERIOSO

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.

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: (corresponde a la carta publicada actualmente con fecha de resolución 21.06.2021 y valida por un periodo máximo de dos años)

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.
- Sistema de alertas informativas
- Dar cita previa telefónicamente para presentar documentación o para efectuar cualquier otro trámite que se realice a través de las Oficinas de Información y Registro de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha

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 Teléfono Único de Información 012 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 quejas, felicitaciones, sugerencias o reclamaciones
- Se incluye una cláusula estándar en la carta de servicios sobre las medidas de subsanación.

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

Los compromisos adquiridos por Teléfono Único de Información 012 son 8 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, mensual.

Los resultados del 2022 los y los meses desde enero a noviembre 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 1.1. - 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.
- Compromiso 2. 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.
- Compromiso 5. 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.
- Compromiso 8. Dar cita previa telefónicamente para presentar documentación o para efectuar cualquier otro trámite que se realice a través de las Oficinas de Información y Registro de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

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 Teléfono Único de Información 012, 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 José Carril Martín | Teléfono Único de Información 012 | Jefa de Servicio de Proyectos de Innovación Pública | X | X | X |
| Ángel Vela Comino | 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 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 |

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.