

JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA LA MANCHA

Informe de Auditoría

| | |
|--|--|
| Nº PROYECTO DE CERTIFICACIÓN: 2006/0509/CDS/35 NORMA DE APLICACIÓN: UNE 93200:2008 | Nº INFORME: 5 TIPO DE AUDITORÍA: 1ª SEGUIMIENTO Auditoría: Individual <input checked="" type="checkbox"/> Combinada <input type="checkbox"/> Integrada <input type="checkbox"/> Requiere envío de Acciones Correctivas: SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> |
|--|--|

Fecha de realización de la Auditoría: **2020-11-24**

1 DATOS GENERALES

| A. DATOS DE LA ORGANIZACIÓN | |
|--|---|
| Nombre de la Organización | JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA LA MANCHA |
| Dirección | CL REAL, EDIFICIO "EL NUNCIO", 14. 45071 - TOLEDO |
| Representante de la Organización (nombre y cargo) | Dña. Ana María RODRÍGUEZ MARTÍN (JEFA DEL SERVICIO DEL JURADO REGIONAL DE VALORACIONES) |

| B .EQUIPO AUDITOR | | |
|--------------------------|-------------------------|------------------|
| Función | Nombre | Iniciales |
| Auditor Jefe | D. Raúl GARCÍA HORMIGOS | RGH |

C. CRITERIOS DE AUDITORÍA

El equipo auditor comprueba la identificación y vigencia de los siguientes criterios de auditoría:

- Requisitos de la/s norma/s de sistema de gestión de referencia
- Los procesos definidos y la documentación del sistema de gestión desarrollada por el cliente
- Los requisitos legales y reglamentarios aplicables

2 RESUMEN EJECUTIVO DE AUDITORÍA

Cuestiones generales para todos los Sistemas de Gestión

| Confirmación de la realización de la auditoría |
|---|
| <p>Se ha realizado la Auditoría de primer seguimiento de Certificación al Sistema de Gestión conforme a lo establecido en la Norma UNE 93200 de Carta de Servicios y el Reglamento Particular A58 para la certificación de AENOR de Cartas de Servicios, al Jurado Regional de Valoraciones y su Carta de Servicios.</p> <p>Recientemente se ha aprobado una nueva versión de la Carta de Servicio según Resolución de 23/10/2020, de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas, por la que se aprueba la actualización de la Carta de Servicios del Jurado Regional de Valoraciones. [2020/8504] y publicado en el DOCM de fecha 2 de noviembre de 2020, estableciéndose una vigencia de 2 años desde el día siguiente a esta fecha.</p> <p>Debido al escaso tiempo transcurrido desde la aprobación de esta nueva carta de servicio, la presente auditoría se ha llevado a cabo sobre el sistema de gestión correspondiente a la versión anterior de 2017, cuya vigencia se ha extendido hasta este mismo mes de noviembre mediante prórroga de la misma.</p> |
| Alcance de la auditoría y adecuación del alcance del certificado |
| <p style="text-align: center;">Jurado Regional de Valoraciones</p> <p>¿Es adecuado el alcance del certificado? SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Indicar si se han producido cambios o modificaciones, desde la anterior auditoría:</p> <p>Recientemente se ha aprobado una nueva versión de la Carta de Servicio según Resolución de 23/10/2020, de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas, por la que se aprueba la actualización de la Carta de Servicios del Jurado Regional de Valoraciones. [2020/8504] y publicado en el DOCM de fecha 2 de noviembre de 2020, estableciéndose una vigencia de 2 años desde el día siguiente a esta fecha.</p> <p>La definición o título de la carta de servicios está relacionado de manera coherente con el contenido de la misma, en particular con los servicios ofertados y los compromisos asumidos: "Jurado Regional de Valoraciones", recogiendo el título que la organización ha asignado a la Carta de Servicios objeto de auditoría coincidiendo esta con los servicios y compromisos</p> <p><i>Alcance de la auditoría:</i></p> <p><i>¿Se han auditado todas las actividades incluidas en el alcance del certificado (sólo para auditorías de seguimiento)?</i></p> <p>SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> En caso negativo incluir descripción del muestreo realizado (actividades, proyectos, líneas de producto, tipos de servicio, emplazamientos temporales, etc)</p> |

Declaración sobre la conformidad y eficacia del sistema de gestión

Valoración sobre la conformidad y la eficacia del Sistema de Gestión:

b.1. Capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y lograr los resultados esperados

La carta de servicios cumple con los requisitos de la Norma y al reglamento particular y se considera que se encuentra eficazmente implantado, y como ya se ha mencionado en anteriores auditorías es de destacar el desempeño en la realización de todas las actividades que conlleva no solo la fijación del justo precio, como uno de los principales objetivos del organismo, sino de las actividades adicionales y subsidiarias que se derivan del mismo.

La carta de servicios cumple con los requisitos de la Norma y con el resto de criterios de auditoría y se considera que se encuentra eficazmente implantado, evidenciándose como años anteriores el esfuerzo no solo para llevar a cabo la prestación de los servicios, sino que además sea un servicio enfocado a la mejora continua, y que además en el año 2020 ha visto reflejado en nuevos compromisos.

El periodo de análisis ha sido el 4º semestre de 2019 y los tres primeros trimestres de 2020, estimándose que la Carta está cumpliendo en su totalidad con lo que se exige en la Norma y el mencionado Reglamento, no detectándose no conformidades al respecto.

No se detectan tampoco observaciones que deben ser consideradas por la organización para evitar futuras No Conformidades en sucesivas auditorías.

Se ha procedido a cotejar con la Jefa del Servicio los datos derivados de la inspección del servicio llevada a cabo bajo una metodología de "cliente misterioso". Para evaluar el servicio del Jurado Regional de Valoraciones, se ha comprobado en la página web institucional para la fecha de inspección de la disposición de la información asociada a los compromisos nº2 y nº5.

Compromiso 2: Utilización de un lenguaje claro, inclusivo y comprensible en la información contenida en el portal web del Jurado. Se verifica revisando el portal web por parte de la inspectora.

Compromiso 5: Inserción en el apartado "anuncios" del portal web de los relativos a expropiación forzosa que hayan sido publicados en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha, en un plazo de tiempo no superior a 5 días hábiles desde el día siguiente a su publicación en el diario.

Se verifica con la publicación adjunta a continuación, publicada en el Diario Oficial el día 16/11/2020 y publicada en el apartado de anuncios del portal el día 17/11/2020, cumpliendo el plazo ampliamente.

Cambios significativos con respecto a la anterior visita y su impacto en el Sistema de Gestión

Recientemente se ha aprobado una nueva versión de la Carta de Servicio según Resolución de 23/10/2020, de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas, por la que se aprueba la actualización de la Carta de Servicios del Jurado Regional de Valoraciones. [2020/8504] y publicado en el DOCM de fecha 2 de noviembre de 2020, estableciéndose una vigencia de 2 años desde el día siguiente a esta fecha.

Las principales novedades que ofrece esta carta con respecto a la anterior, pueden describirse de la siguiente manera:

En cuanto al contenido de la Carta:

1. En el apartado 1 se incide en el carácter de órgano colegiado y permanente del Jurado Regional de Valoraciones.
2. En el apartado 4 se definen de forma más precisa los servicios prestados, incluyéndose los que tienen que ver con la puesta en funcionamiento del portal web del Jurado (nuevo servicio 3), y se modifica y precisa la redacción de los actuales servicios 1, 2, 3, 4 y 5, que ahora se contienen en los números 1, 2, 4, 5, 6 y 7.
3. En el apartado 5:
 - a. Se elimina de la Carta vigente el compromiso 2, que se ha revelado como poco eficaz, referido a la actualización de la normativa vigente.
 - b. Se incluyen dos nuevos compromisos relacionados con el portal web del Jurado: el compromiso 2 (lenguaje claro, inclusivo y comprensible de los contenidos) y el compromiso 5 (inserción en el apartado "anuncios" el portal web de los relativos a expropiación forzosa que hayan sido publicados en el DOCM, en un plazo de tiempo no superior a 5 días hábiles desde el día siguiente a su publicación en el diario oficial).
 - c. Se incluyen un nuevo compromiso 6, relacionado con la actividad principal del Jurado: *"Publicación en el portal web, dentro del 4º trimestre del año natural, de la información referida a la media de los valores de suelo rural fijados por el Jurado en los cultivos más representativos de la región, correspondiente a los tres últimos años de valoración inmediatamente anteriores"*.
 - d. Se reajustan y se reordenan los compromisos actuales atendiendo a la nueva definición de los servicios: Se reajusta la redacción del compromiso 1 ("Trato correcto y personalizado en la atención presencial y telefónica, utilizando un lenguaje adecuado a la persona usuaria"); y se reordenan dos compromisos: el 5 pasa a ser el 8, y el 6 pasa a ser el 9.
4. En el apartado 7 se sustituye el término "sugerencia" por "propuestas de mejora".
5. En el apartado 8 se elimina el envío por fax, por ser un medio desfasado respecto a los servicios tecnológicos actualmente disponibles.
6. En el apartado 10, relativo a la entrada en vigor y vigencia, se ofrece una nueva redacción considerando que la nueva actualización tendrá un periodo de vigencia de 2 años.

Se ha modificado el contenido de la encuesta:

- a. En las cuestiones iniciales se ha modificado la relativa la información requerida, diferenciándose entre la información general y la específica relativa al expediente de justiprecio.

- b. Se ha reducido el número de preguntas a 3, fusionándose las anteriores 1 y 2, y refundiéndose en la pregunta 2 las anteriores 3 y 4, que ahora se refieren a la información suministrada de todo tipo. La pregunta 5 pasa a ser la 3.

Además de lo anteriormente expuesto, se ha producido la entrada y salida de algunas de las personas asignadas al servicio, sin mayor trascendencia.

Confirmación sobre el cumplimiento de los objetivos de auditoría

Los objetivos de la auditoría son:

- *Determinar la conformidad del sistema de gestión de la organización auditada, o partes de dicho sistema, con los criterios de auditoría*
- *Determinar su capacidad para asegurar que la organización cumple con los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables (teniendo siempre presente que una auditoría de certificación de un sistema de gestión, no es una auditoría de cumplimiento legal);*
- *Determinar la eficacia del sistema de gestión, para asegurar que el usuario puede tener expectativas razonables en relación al cumplimiento de los objetivos especificados; y cuando corresponda, identificar posibles áreas de mejora.*

(Si procede, añadir objetivos específicos de la presente auditoría)

¿Se han cumplido los objetivos de la auditoría? SI NO

Se indicará si se ha producido cualquier situación durante la auditoría que haya afectado a la consecución de sus objetivos (imposibilidad de evaluar una actividad, centro, requisito...), así como cualquier cuestión significativa que afecte al programa de auditoría y/o al Plan de auditoría, incluyendo las causas que las han generado.

¿Qué cuestiones han quedado por resolver a la finalización de esta auditoría? NINGUNA

Otras consideraciones del equipo auditor

Se ha realizado la auditoría de primer seguimiento conforme a lo establecido en la Norma UNE 93200 de Carta de Servicios y el Reglamento Particular A58 para la certificación de AENOR de Cartas de Servicios del Jurado Regional de Valoraciones, y su Carta de Servicios aprobada en Resolución de 19/10/17 de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas por la que se aprueba la Actualización de la Carta de Servicios del Jurado Regional de Valoraciones. [2017/12832] y publicada en el DOCM nº 213 del 3 de noviembre de 2017.

El periodo de análisis ha sido 4º trimestre de 2019, y 1º, 2º y 3º trimestre de 2020, en relación a la carta publicada el 3 de noviembre de 2017.

La auditoría de la Carta de Servicios se basa en los tres grandes ámbitos de la norma:

- Verificación del contenido de la Carta publicada el 2 de noviembre de 2020 (nueva carta)
- Identificación de la metodología utilizada para su desarrollo (nueva carta)
- Aspectos relacionados con la comunicación de la Carta y, especialmente, del cumplimiento de los compromisos de calidad y su comunicación a los usuarios (anterior carta de 2017)

Por lo que se muestra a continuación un breve resumen de lo que se ha muestreado en función de estos parámetros:

1. Identificación de la metodología utilizada para su desarrollo, al tratarse de la actualización de la propia carta, se ha verificado las Actas de reunión que han constituido la mesa de trabajo destinada a la actualización de la nueva carta:

Se revisan las actas de reunión:

- Acta de actualización de la carta de servicios del jurado regional de valoraciones, de fecha 20 de octubre de 2020, y con un equipo multidisciplinar formado por: jefa de servicio del jurado regional, jefa de área normativa, transparencia, y administración electrónica, Inspector Analista de la Inspección Gral. de Servicios, técnico superior (servicio de régimen jurídico y coordinación normativa), técnico superior de apoyo, jefe de sección del jurado regional de valoraciones y arquitecta (representante de la FEMP-CLM en el jurado, este es el cargo que el organismo ha tomado como externo a la propia organización, ante la imposibilidad de recabar la participación de miembros por ejemplo del Tribunal superior de justicia de CLM)

En esta se asignan tanto las funciones de la responsable de coordinación de la carta, manteniéndose en el puesto y se designa un responsable de secretaria.

A lo largo del acta se abordan las novedades a introducir en la nueva carta de servicio y que ya se han descrito en el apartado "cambios significativos" de este mismo informe.

2. "Verificación de la estructura y contenido de la carta". La estructura de la carta no ha sufrido, los contenidos se han actualizado y las definiciones en muchos casos se han precisado, por ejemplo, en los servicios ofrecidos y en los objetivos y fines de la organización. Se han modificado compromisos existentes y se han ampliado con nuevos compromisos.

modificaciones dado que no ha sufrido cambios desde anterior auditoria se considera revisada en la auditoria anterior, y que la revisión de la carta que será motivo de seguimiento en los dos próximos años sigue siendo la misma, se da por revisada, procediendo por tanto a verificar en la presente auditoria a la verificación de:

3. Se revisa el procedimiento para la nueva carta denominado "Protocolo de seguimiento y autoevaluación de los compromisos de la carta de servicios del Jurado Regional de Valoraciones de Castilla La Mancha" en el que se recogen:
 - los compromisos asociados a la carta actualmente en vigor,
 - indicadores asociados a los compromisos
 - estándares asignados a cada indicador
 - fórmula de cálculo
 - periodicidad de medición
 - responsables de la medición y cálculo para cada indicador
 - responsables de la publicación de los resultados para cada indicador
 - metodología a seguir en caso de incumpliendo de los compromisos y/o control de incidencias, que incluye en control preventivo semanal mediante chequeo y un control reactivo ante la identificación de desviaciones.

Este procedimiento incluye además los anexos de:

- Modelo trimestral de seguimiento de compromisos e indicadores
- "Encuesta de satisfacción"
- "Informe semanal de seguimiento de los compromisos"
- "Modelo de control de incidencias"

4. "Aspectos relacionados con la comunicación de la Carta y, especialmente, del cumplimiento de los compromisos de calidad y su comunicación a los usuarios"

Se verifica la accesibilidad de la carta y sus datos a través de la visita efectuada a la página web, donde se encuentran publicados:

- resolución oficial de la carta (nueva carta)
- folleto divulgativo (nueva carta)
- encuesta de satisfacción (nueva carta)
- certificado vigente de Aenor
- resultados de indicadores de los últimos años hasta el tercer trimestre de este mismo año.

5. En cuanto al seguimiento de los 7 compromisos adquiridos a través de la carta vigente hasta este mismo mes de noviembre se concluye lo siguiente:

Se revisan las encuestas obtenidas y la relación con los compromisos e indicadores que se apoyan en la evaluación de estas y se evidencia:

- 4º trimestre 2019, Obtenidas 5 encuestas con puntuaciones de 5, excepto una electrónica que ha puntuado con diferentes puntuaciones significativamente bajas a cada una de las variables: la puntuación del personal del jurado y la información recibida con un "2", la información de los servicios con un "1" y el tiempo de respuesta con un "4". Para estas situaciones ya se contempla una metodología de actuación en el protocolo de la nueva carta 2020.
- 1º trimestre 2020, Obtenidas 5 encuestas con puntuaciones mayoritariamente de 5, excepto alguna 1 encuesta que ha puntuado con 4 a la pregunta acerca de la información en tiempo adecuado
- 2º trimestre 2020, Obtenidas 7 las puntuaciones han fluctuado entre el 4 y 5
- 3º trimestre 2020, se han obtenido 8 encuestas con puntuaciones todas de 5 excepto una electrónica que ha puntuado con diferentes puntuaciones significativamente bajas otorgando un "2" a cada una de las variables. Para estas situaciones ya se contempla una metodología de actuación en el protocolo de la nueva carta 2020

Ante la situación extraordinaria ocurrida este año por la pandemia sanitaria COVID 19 y el estado alarma decretado por el gobierno, la organización llevó a cabo una publicación provisional de resultados de los indicadores correspondientes a la medición del primer trimestre de 2020, informando adecuadamente se esta situación y asumiendo el compromiso de publicar los resultados definitivos en un plazo máximo de 15 días desde la finalización del estado de alarma.

Una vez concluido el estado de alarma la organización dio paso a publicar con fecha 30 de mayo los resultados definitivos del primer trimestre de 2020.

Compromiso 1: "Trato correcto y atención personalizada utilizando un lenguaje adecuado a la persona usuaria" para el cual se han definido los siguientes indicadores:

- Porcentaje de quejas formuladas sobre el total de personas usuarias atendidas, medido con "Número de quejas sobre el trato recibido", siendo el valor de referencia "Cero quejas".
- Puntuación media en las encuestas de satisfacción y debiendo obtenerse "Media obtenida de las preguntas 1 y 2 de la encuesta de satisfacción, una puntuación de 4 sobre 5

Seguimiento de resultados:

- Dado que el compromiso 1 se mide con las quejas que el servicio declara que no se han recibido y el valor de las encuestas en las preguntas 1 y 2 que miden el trato y atención, sus valores superan el "4" por lo que se da por logrado en los periodos revisados:

4º trimestre de 2019, un valor de 4,4 sobre 5

1º trimestre de 2020, un valor de 5 sobre 5

2º trimestre de 2020, un valor de 4,9 sobre 5

3º trimestre de 2020 un valor de 4,6 sobre 5

Se revisan los datos del 1º y 3º trimestre de 2020 verificándose que se han calculado correctamente

Por tanto, se considera cumplido y correctamente publicado

Compromiso 2: "Actualización de la información sobre normativa vigente en materia de expropiaciones y la valoración de los bienes y derechos expropiados disponible en la página institucional de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en Internet, en un plazo máximo de 3 días hábiles desde el siguiente al que se produzca una modificación que implique un cambio en el contenido en la misma" el cual se mide a través del Indicador: "Remisión de correos electrónicos al publicador en la página dentro del plazo establecido", mediante el registro de "Correos electrónicos remitidos al publicador en plazo", debiéndose dar un valor de 100% de remisiones en plazo.

Se evidencia que no se han llevado a cabo actualizaciones al respecto, por lo que no hay registro de correos emitidos al publicador

Este compromiso ha sido suprimido en la nueva carta aprobada recientemente al revelarse como poco eficaz.

Compromiso 3: "Información adecuada e inmediata sobre los servicios que presta el Jurado Regional de Valoraciones cuando ésta sea solicitada de forma telefónica o presencial" , medido con los siguientes Indicadores:

- Número de respuestas inmediatas. Porcentaje sobre el total. Y cuyo valor asignado es 100% de información inmediata
- Puntuación media en las encuestas de satisfacción, cuyo valor se estima Puntuación media de 4

Seguimiento de resultados:

- En cuanto a las encuestas se considera que es acorde con el compromiso dado que las puntuaciones que se han sido obtenido de las preguntas 3, 4 y 5:

4º trimestre de 2019, un valor de 4,5 sobre 5

1º trimestre de 2020, un valor de 4,9 sobre 5

2º trimestre de 2020, un valor de 4,8 sobre 5

3º trimestre de 2020 un valor de 4,4 sobre 5

Se revisan los datos del 4º trimestre de 2019 y 3º de 2020 verificándose que se han calculado correctamente

- Respecto del indicador de nº de respuestas inmediatas se revisa el registro de la organización dispone desde el 18/10/2019 al 02/11/2020 donde se indican las repuestas inmediatas que se ha dado y cuyo medio es telefónico en el 100% de los casos.

Los valores de todos los trimestres han sido logrados dado que se ha registrado que las consultas han sido inmediatas (en total se han dado 67 informaciones)

Por tanto, se considera cumplido y correctamente publicado

Compromiso 4: "Atención de todas las peticiones de información sobre los servicios ofrecidos y de expedición de certificaciones de actas y acuerdos del Jurado Regional de Valoraciones, recibidas en formato papel (escritos o correo postal) o formato electrónico (correo electrónico en la cuenta corporativa) en un plazo de tiempo no superior a 7 y 3 días hábiles desde el siguiente a su recepción, respectivamente",

Indicador:

- "Número de respuestas a solicitudes de información y expedición de certificaciones, facilitadas en plazo", midiéndose a través de "Peticiones de información solicitadas y expedición de certificaciones contestadas en plazo según el registro de seguimiento de indicadores" con el "Porcentaje sobre el total de las respuestas emitidas" y cuyo valor se ha definido en el 100% de peticiones contestadas en plazo

Seguimiento de resultados:

- Se revisan los registros facilitados desde el 07/11/2019 hasta el 14/10/2020, todos han llegado a través de "mail" excepto 3 que se ha dado por correo ordinario, para lo cual se muestrean de los 35 registrados los siguientes:

ID 88: EX/TO-001/20 con "petición de situación del expediente" de fecha 09/08/2020 y fecha de respuesta 10/08/2020 (por mail)

ID 82: EX/TO-351/13 con "petición de documentación" de fecha de entrada el 03/07/2020 y fecha de respuesta 06/07/2020 (por mail).

ID 90: CR-CR-19-300, con "situación del expediente" de fecha 17 y respuesta el mismo día, 17/08/2020 y respuesta el 19/08/2020 (por correo ordinario)

Se considera cumplido al haberse respondido en las fechas marcadas y correctamente publicado

Compromiso 5: "Contestación a los requerimientos de los Tribunales para la remisión de información o documentación adicional a los expedientes ya remitidos, en un plazo no superior a 7 días hábiles desde el siguiente a su recepción", con el Indicador asignado de

- "Número de respuestas a requerimientos facilitadas en plazo. Porcentaje sobre el total de los escritos contestados" Medido con el "Número de requerimientos respondidos en plazo según el registro de seguimiento de indicadores" y cuyo valor de referencia es "100% de requerimientos contestados en plazo".

Seguimiento de resultados:

- Se revisan los registros facilitados desde el 25/11/2019 hasta el 27/10/2020, todos referidos a solicitud de documentación y que han llegado a través de "correo" excepto 2 que se ha dado por "mail", para lo cual se muestrean de los 8 registrados los siguientes:

ID16: Nº registro 477/2019, de fecha 25/11/19 y respuesta de fecha 27/11/19

ID23: Nº registro 254/2020, de fecha 27/10/20 y respuesta de fecha 29/10/20

ID17: Nº registro ETJ 9/2019 PO 221/17, de fecha 05/12/19 y respuesta de fecha 09/12/19

Se considera cumplido al haberse respondido en las fechas marcadas y correctamente publicado

Compromiso 6: "Derivación de escritos o comunicaciones recibidas en el Jurado, que no sean competencia de éste, a los órganos o unidades a los que compete su gestión, en un plazo no superior a 2 días hábiles desde el siguiente a su recepción" con Indicador:

- "Número de escritos o comunicaciones derivadas en plazo. Porcentaje sobre el total de escritos derivados" calculado mediante el "Número de escritos o comunicaciones derivadas en plazo según el registro de seguimiento de indicadores", y cuyo valor de referencia se ha establecido en "100%.de escritos derivados en plazo"

Seguimiento de resultados:

- Se evidencia que acerca de este servicio se han registrado un total de 6 escritos, muestreándose, de los cuales tres de ellos han sido revisados como consecuencia del compromiso anterior, e incluso con el compromiso nº 4, y que, por no disponer de la información solicitada, se remite al órgano competente la citada comunicación. Se muestrean los siguientes expedientes:

ID18: Nº registro 1204570, de fecha 20/05/20 y respuesta de fecha 22/05/20

ID19: Nº registro 2226671, de fecha 17/08/20 y respuesta de fecha 19/08/20

ID21: Nº registro 2568426, de fecha 21/09/20 y respuesta de fecha 23/09/20

Se considera cumplido al haberse respondido en las fechas marcadas y correctamente publicado

Compromiso 7: "Seguimiento quincenal de los expedientes en los que se haya recabado información de otros organismos, adoptando las medidas necesarias para su impulso y efectuando nuevo requerimiento", en su caso, cuyo indicador se ha definido como

- "Número de seguimientos realizados en plazo de los expedientes en los que se haya recabado información de otros organismos. Porcentaje sobre el total de los seguimientos", medido con el "Número de seguimientos realizados en plazo según el registro de seguimientos de indicadores" y valor de referencia "100% de los seguimientos realizados"

Seguimiento de resultados:

- Se revisan los registros facilitados desde el 28/10/2019 hasta el 23/10/2020, todos referidos a solicitud de documentación o clasificación urbanística del suelo y que han llegado mayoritariamente a través de "mail" excepto 9 que se ha dado por correo ordinario, para lo cual se muestrean de los 40 registrados los siguientes

ID 135 y 137: Nº EX/AB-003/20, fecha 08/10/20, (Ayuntamiento de Albacete), con seguimientos cada 15 días (con un total de 2 seguimientos 23/10/20 y 06/11/20)

ID 113, 116 y 119: Nº EX/CR-001-002/20, fecha 26/02/20, (Gerencia de Catastro de Ciudad Real), con seguimientos cada 15 días (con un total de 3 seguimientos 12/03/20, 20/03/20 y 06/04/20)

ID 106 y 112: Nº EX/CR-001-002/20 fecha 04/02/20, (Ayuntamiento de Bolaños de Calatrava), con seguimientos cada 15 días (con un total de 2 seguimientos 04/02/20 y 19/02/20)

En base a esta información se verifica como correcto el seguimiento del compromiso y correctamente publicado.

Se muestran y revisan por último los informes semanales de seguimiento de la carta de servicios, con el objetivo de comprobar la completa y correcta cumplimentación de los

registros pertinentes para cada compromiso. No se han identificado en el periodo analizado ninguna incidencia con respecto al control ejercido, mostrándose todos los controles semanales conformes a la metodología de la carta de servicio

Puntos fuertes

Control del seguimiento de los compromisos a través de información documentada específica, con un riguroso registro de datos para el cálculo.

Resultados obtenidos en gran parte de los indicadores asociados a los compromisos, al haberse cumplido estos estándares a los valores de 100%.

Oportunidades de mejora

- Valorar la conveniencia de incluir una identificación de los medios de transporte como ayuda para la información de contacto con la organización, atendiendo a la afluencia de acceso físico de los usuarios en general al servicio.

| Nº | Observaciones | Norma/s |
|----|---------------|---------|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

Documentos adjuntos al informe de auditoría:

- Matriz de actividades de auditoría
- Hoja de Datos
- Otros:

3 CUADRO DE NO CONFORMIDADES

| Ref. N.C. | DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD | Apdo. Norma | Categoría N. C. |
|-----------|----------------------------------|-------------|-----------------|
| / | | | |

Nota 1: Para todas las NC descritas en esta tabla, será necesario que la Organización establezca y documente las acciones correctivas pertinentes.

Nota 2: Aunque puedan existir apartados / subapartados que se auditen conjuntamente (cuando así lo indique la Matriz de Actividades), las NC se asignarán al subapartado específico en el que se detectan.



EL REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN



EL EQUIPO AUDITOR

4 DISPOSICIONES FINALES

Las observaciones y no conformidades han sido aclaradas y entendidas.

A la vista de los resultados de la auditoría, el auditor jefe realiza la siguiente propuesta sobre la certificación:

Mantenimiento

No obstante, los Servicios Técnicos de AENOR INTERNACIONAL S.A.U. son el órgano responsable de la decisión final sobre la certificación, una vez analizados los resultados reflejados en este informe de auditoría y en el plan de acciones correctivas (cuando proceda) enviado por la organización. En consecuencia, la propuesta del equipo auditor sobre la certificación podrá ser ratificada o no.

Teniendo en cuenta las no conformidades indicadas en este informe, si fuese necesaria la presentación del Plan de Acciones Correctivas, la Organización se compromete a enviarlo a AENOR INTERNACIONAL S.A.U. (a la dirección de correo electrónico facilitada por la delegación) en 30 días naturales a partir de la fecha de emisión del informe de auditoría, con la información requerida por la *Guía para la elaboración del plan de acciones correctivas*. En caso de que el Plan de Acciones Correctivas no fuera satisfactorio, la organización dispone de un plazo de 15 días naturales para el envío de la documentación adicional que le sea requerida por AENOR INTERNACIONAL S.A.U., a partir de la fecha de recepción dicho requerimiento.

Indicar las no conformidades del presente informe a las cuales la organización tiene intención de presentar apelación. En este caso, la organización deberá enviar a AENOR INTERNACIONAL S.A.U. en el plazo de 7 días naturales, a contar desde la fecha del último día de auditoría, la justificación y evidencias documentales necesarias para su valoración por los servicios de AENOR INTERNACIONAL S.A.U.. Asimismo, se informa a la organización que cualquier queja o reclamación sobre la actuación de AENOR INTERNACIONAL S.A.U., estas deben ser remitidas a la siguiente dirección calidad@aenor.com

Se indican a continuación los comentarios del equipo auditor sobre el cierre de las no conformidades detectadas en la anterior auditoría (en el caso de auditoría de renovación se revisarán todas las no conformidades del ciclo):

El equipo auditor informa que esta auditoría se ha realizado a través de un muestreo por lo que pueden existir otras no conformidades no identificadas en este informe y hace entrega al Representante de la Organización del Informe de Auditoría.

Durante la auditoría se ha comprobado el uso de la marca correspondiente a la/s Norma/s auditada/s, identificándose en el presente informe cualquier desviación que pudiera haberse detectado al respecto.

Las no conformidades pueden referirse a incumplimientos de los requisitos de la norma de referencia aplicable, o de cualquier otro requisito establecido en el Sistema de Gestión de la Organización.

Se acuerda con la Organización, las siguientes fechas para la realización de la próxima auditoría:

| | |
|--|-------------------|
| Fecha próxima auditoría: | FEBRERO 2021 |
| Fecha expiración del actual certificado: <i>(no cumplimentar en Fase I / Fase II)</i> | 2023-02-07 |

Comentarios si procede, sobre la planificación de la próxima auditoría (a cumplimentar por el Auditor Jefe):

Con antelación a la realización de la próxima auditoría, se determinarán en el Plan de Auditoría los centros a visitar y la planificación de actividades prevista.

Una vez concedida la Certificación, la organización se compromete a poner a disposición de AENOR INTERNACIONAL S.A.U. durante la realización de las auditorías la documentación vigente del Sistema de Gestión.

Para cualquier aspecto relacionado con el proceso de certificación, la organización puede dirigirse al Técnico Responsable de su Expediente (TRE). **GOMEZ TOLON, ROSA MARIA**

En Toledo, a 24 de noviembre de 2020



El Representante de la Organización



El Equipo Auditor

ANEXO A CENTROS VISITADOS

DIRECCIONES CENTROS AUDITADOS (Detallar la dirección de los centros indicados en la Matriz de Actividades)

CENTROS FIJOS

CENTRO 1:

DIRECCIÓN: C/ REAL Nº 14, (Edificio "El Nuncio"). 45071 - TOLEDO

ACTIVIDADES DEL ALCANCE: Carta de Servicio del Teléfono Único de Información 012

5 ANEXO B RELACIÓN DE PARTICIPANTES (marcar con X el tipo de participación)

| Nombre y apellidos | Departamento o cargo | Reunión inicial | Desarrollo Auditoría | Reunión final |
|---------------------------------|---|-----------------|----------------------|---------------|
| Dña. Ana María RODRÍGUEZ MARTÍN | Jefa de servicio del jurado de regional de valoraciones | X | X | X |
| D. Víctor de VERA ROMOJARO | Jefe de sección del jurado regional de Valoraciones | | X | |
| | | | | |
| D. Raúl GARCÍA HORMIGOS | AENOR INTERNACIONAL | X | X | X |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

AENOR

Confía

ANEXO HOJA DE DATOS

| DATOS GENERALES | | Modificaciones identificadas en auditoría (planificación y/o realización) |
|-------------------------------|--|--|
| Nombre de la Organización | JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA -LA MANCHA | |
| Factoría/Planta/Delegación | Jurado Regional de Valoraciones | |
| Domicilio Social | CL REAL, EDIFICIO "EL NUNCIO", 14. 45071 - TOLEDO | |
| C.I.F. | S1911001D | |
| NACE | | |
| Grupo (si aplica) | JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA LA MANCHA | |
| Correo electrónico | aliciaft@jccm.es | |
| Representante de la Dirección | | |
| Nombre | RODRÍGUEZ MARTÍN, Ana María | |
| Cargo | JEFA DEL SERVICIO DEL JURADO REGIONAL DE VALORACIONES | |
| Teléfono | 925248293 | |
| Correo electrónico | arodriguez@jccm.es | |
| Dirección General | | |
| Nombre | S/A, S/N | |
| Cargo | | |
| Contacto de Facturación | | |
| Nombre | RODRÍGUEZ MARTÍN, Ana María | |
| Cargo | Otro | |
| Teléfono | 925248293 | |
| Correo electrónico | arodriguez@jccm.es | |

AENOR

Confía

| ALCANCE DEL CERTIFICADO (añadir tantas filas como traducciones sean necesarias) | | Modificaciones identificadas en auditoría (planificación y/o realización) |
|--|---------------------------------|--|
| Norma de referencia | UNE 93200 Cartas de Servicios | |
| Alcance Español | Jurado Regional de Valoraciones | |
| Alcance Inglés | Regional Jury of Valuations | |
| Procesos subcontratados (mencionar procesos) | | |
| Productos / Proyectos | | |

| CENTROS DE ACTIVIDAD Y Nº PERSONAS | | | | | Modificaciones identificadas en auditoría (planificación y/o realización) | | | | |
|---|-----------|-----------|---------------|----|--|-----------|-----------|---------------|----|
| Emplazamientos permanentes a incluir en el certificado (añadir tantas filas como sean necesarias) | Pers Prop | Pers Subc | Colectivo (*) | Nº | Indicar posibles modificaciones en los centros (añadir tantas filas como sean necesarias) | Pers Prop | Pers Subc | Colectivo (*) | Nº |
| SECRETARIA GENERAL CONSEJERIA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PUBLICAS. Calle REAL, EDIFICIO EL NUNCIO, 14. 45071 - TOLEDO | 5 | 0 | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |

AENOR

Confía

(*) Explicación sobre colectivos:

| ACTIVIDAD DE LA ORGANIZACIÓN | Colectivo | Explicación y exclusiones: |
|--|---------------------------------------|--|
| Cualquier actividad | Comerciales | |
| Limpieza | Limpiadores | No se incluye en este colectivo a Limpiadores especializados (por ejemplo: limpiadores de quirófanos, centrales nucleares, zonas contaminadas, etc.) |
| Seguridad | Personal de Seguridad | No se incluye en este colectivo, a los Servicios especiales de seguridad (por ejemplo: guardaespaldas, personal de los furgones de seguridad, instalaciones especiales, etc.). |
| Transporte | Conductores | |
| | Conductores de transportes especiales | Por ejemplo: conductores de camiones con material muy voluminoso, mercancías peligrosas, mercancías que requieran cadena de frío, transporte de pasajeros, etc.). |
| Sanitaria en hospitales y residencias | Celadores | No se incluye en este colectivo el personal de enfermería (enfermeros o auxiliares de enfermería) |
| Construcción / Actividades extractivas a cielo abierto | Peones | No se incluye en este colectivo al Personal especializado (oficiales de primera, encargados de obra, montadores de andamios, instaladores, etc) |
| Call-centers y Tele-marketing | Telefonistas | No se incluye en este colectivo al Personal que realiza actividades de tele-asistencia |
| Agraria | Recolectores | |

| | | | | | |
|---------------------------|---|--|---------------------------|---|--|
| Emplazamientos temporales | Nº Centros: | | Emplazamientos temporales | Nº Centros: | |
| | Ámbito geográfico (Local / Nac / Internac): | | | Ámbito geográfico (Local / Nac / Internac): | |

| OTROS DATOS SOBRE EL PERSONAL DE LA ORGANIZACIÓN | | | | Modificaciones identificadas en auditoría (planificación y/o realización) | | | |
|--|--------------|-------------------|--------|---|--------------|-------------------|--------|
| Personal estacional | Nº Personas: | Periodo: | | Personal estacional | Nº Personas: | Periodo: | |
| Personal a tiempo parcial | Nº Personas: | Duración jornada: | | Personal a tiempo parcial | Nº Personas: | Duración jornada: | |
| Personal en turnos | Nº Personas: | Nº turnos: | | Personal en turnos | Nº Personas: | Nº turnos: | |
| Distribución personal por área | | | | Distribución personal por área | | | |
| Dirección: | Producción: | Comercial: | Admón: | Dirección: | Producción: | Comercial: | Admón: |

| ASPECTOS ESPECÍFICOS DEL ESQUEMA AUDITADO | | Modificaciones identificadas en auditoría (planificación y/o realización) |
|--|--|---|
| Indicar los apartados de la Norma en los que se realizan exclusiones | | |
| Reglamentación aplicable al alcance del certificado | | |

| OTRA INFORMACIÓN RELEVANTE PARA EL DIMENSIONAMIENTO DE LA AUDITORÍA | | | Modificaciones identificadas en auditoría (planificación y/o realización) | | |
|---|--|--|---|--|--|
| Volumen de proyectos (ISO 166002) | | | | | |
| Superficie (m ²) / n° Líneas / N° APPCC (ISO 22000) | | | | | |
| Consumo anual de energía (Mwh/año) / N° de fuentes de energía / N° usos significativos de energía (ISO 50001) | | | | | |
| N° Usuarios con privilegios de administración y gestión (ISO 27001) | | | | | |
| Áreas/departamentos implicados en el <i>Business Impact Analysis</i> (ISO 22301) | | | | | |
| Otros esquemas | | | | | |

| OTROS ASPECTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN | | Modificaciones identificadas en auditoría (planificación y/o realización) | |
|---------------------------------------|---|---|--|
| Sistema de Gestión integrado | SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> | | |
| Grado de integración (en %) | | | |

| | |
|---|--|
| <p align="center">El representante de la empresa</p> <p>Fecha: 2020-11-24</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p align="center">Fdo: D^a. Ana María RODRÍGUEZ MARTÍN</p> | <p align="center">El representante de AENOR INTERNACIONAL S.A.U.</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p align="center">Fdo: D Raúl GARCÍA HORMIGOS</p> |
|---|--|