

# Informe de auditoría de la Carta de Servicios del Archivo de Castilla La Mancha



## 1. DATOS GENERALES

<b>NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:</b>	ARCHIVO DE CASTILLA LA MANCHA		
<b>Dirección</b>	C. Río Cabriel, 7, 45007 Toledo		
<b>Persona de contacto Responsable del SIG</b>	Pedro Cobo Martínez	<b>Cargo</b>	Jefe de Sección
	<b>Teléfono</b>	925269433	<b>Email</b>

<b>ALCANCE DEL CERTIFICADO: (Centros y actividades a incluir en el certificado)</b>	ARCHIVO DE CASTILLA LA MANCHA L	
.		<b>Dirección</b>
<b>Para</b>	Archivo de Castilla La Mancha	C. Río Cabriel, 7, 45007 Toledo
<b>Servicio prestado por:</b>	Todos los archivos de Castilla La Mancha	

<b>Criterios de la auditoria</b>	Normas UNE 93200:2008 Procesos y la documentación/información documentada del sistema de gestión definida por la empresa.	
<b>Objetivos de la auditoria</b>	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	

<b>Fechas de la auditoria:</b>	31 de octubre de 2023		
<b>Fechas de la auditoria cliente misterioso:</b>			
<b>Actividad realizada:</b>	Seguimiento	<b>Norma/s de Referencia:</b>	UNE 93200:2008

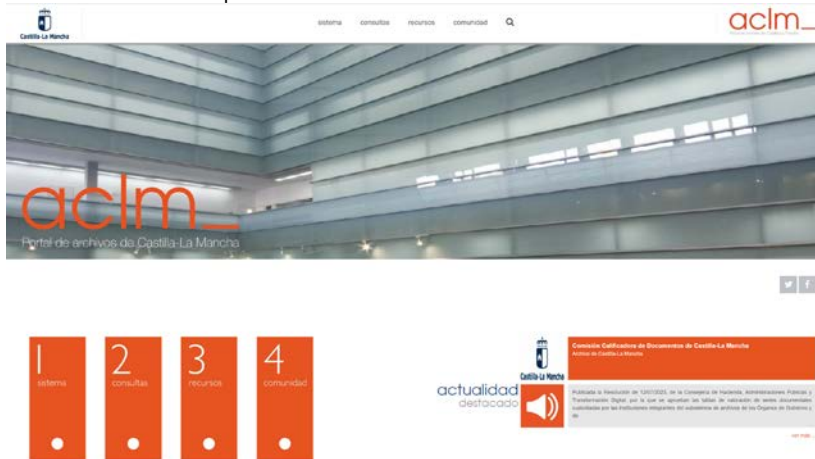
Fecha de aprobación: febrero 2001  
 Fecha de certificación: 10.05.2007  
 Fecha de última evaluación: 19.01.2022

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

<b>COORDINADOR/TECNICO DEL SERVICIO</b>	<b>Cargo</b>
<b>Nombre:</b>	Pedro Cobo Martínez
	Jefe de Sección

## 2 – INFORME CLIENTE MISTERIOSO

Para evaluar el servicio del Archivo de Castilla La Mancha, se ha realizado vía web una verificación de la disponibilidad de los recursos que se establecen en los compromisos de la carta de servicios.



Se ha verificado el funcionamiento de la web para la realización de la solicitud de autorización de consulta de documentos.



Se han verificado los recursos disponibles en la web y el acceso a cada uno de ellos



En la visita se ha podido verificar la disponibilidad del personal a atender las consultas que se realizan presencialmente.

## 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 19.11.2018, prorrogada 28.11.2022 y valida por un año)

Se prestan los siguientes servicios:

- Servicio de información, consultas y préstamos de documentos.
- Servicio de gestión documental
- Servicio de obtención de copias.
- Otros servicios: Visitas guiadas al Archivo de Castilla-La Mancha, disponibilidad de la sala de exposiciones, la de reuniones, el salón de actos y el aula de usos múltiples

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 Archivo de Castilla La Mancha 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: quienes consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos anteriormente recogidos, podrán comunicarlo a través de la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha (<https://www.jccm.es/>), en el apartado Quejas y Sugerencias. En caso de incumplimiento, de alguno o algunos de los compromisos asumidos, la persona titular de la Dirección del Archivo de Castilla-La Mancha contactará con usted en el plazo de 72 horas, por el medio que se haya señalado como preferente para darle explicaciones de 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 el Archivo de Castilla La Mancha 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 2022 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:

- Compromiso 1.1.- La disponibilidad para la consulta o préstamo de cualquier documento registrado y depositado en los archivos centrales de las Consejerías, Sescam, Delegaciones y Direcciones Provinciales y Organismos Autónomos, así como para el préstamo de documentos depositados en el Archivo de Castilla-La Mancha, en el plazo máximo de 2 días hábiles desde la fecha de la solicitud, cuando se trate de peticiones individuales de documentación. En otro caso, o cuando el documento solicitado se encuentre localizado en otro archivo situado en diferente localidad desde la que se solicita, el plazo máximo para su disponibilidad será de 5 días hábiles desde la fecha de solicitud.
- Compromiso 1.5.- La comunicación de información de referencia sobre los archivos de titularidad de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y de otros archivos y fuentes documentales se realizará en un plazo máximo de 3 días hábiles
- Compromiso 2.1.- Las solicitudes de asesoramiento técnico para la organización de los archivos de oficina de las entidades y organismos dependientes de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, se atenderán en un plazo máximo de 10 días hábiles
- Compromiso 3.1.- La obtención de copias de cualquier documento se realizará en el plazo máximo de un día hábil, siempre que el número de copias solicitadas no exceda de 50, no sea de un formato superior a DIN-A4 y su estado de conservación así lo permita. Cuando el número de copias sobrepase dicha cantidad o el formato sea superior a DIN-A4 y su estado de conservación así lo permita, las copias se realizarán en un plazo máximo de 4 días hábiles.
- Compromiso 4.1.- La respuesta en el plazo de 3 días hábiles a las solicitudes de visitas guiadas al Archivo 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 Archivo de Castilla La Mancha, 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**

Hay un fichero que es Histórico de grado de cumplimiento anual por cada uno de los compromisos de la Carta, en el que se publica el valor final medio del año, en el caso del ejercicio 2022 está hecho, se ha podido verificar durante en la auditoría pero no está publicado.

### **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 realiza a ICDQ sobre problemas surgidos en la auditoría.

#### 4. ASISTENTES:

NOMBRE	ORGANIZACIÓN	CARGO	Reunión inicial	Reunión final	Entrevistados
Pedro Cobo Martínez	Archivo de Castilla La Mancha	Jefe de Sección	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](http://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](mailto: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
<b>Fechas acordadas:</b>	OCTUBRE 2024	OCTUBRE 2025	OCTUBRE 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
1	4.2.	Durante el proceso de auditoría se ha podido verificar en algunos de los indicadores que los resultados publicados no coinciden con los datos obtenidos a partir de la fuente que los genera, por ejemplo: Las solicitudes de información y de consulta del compromiso 1.2., Las solicitudes de asesoramiento técnico del compromiso 2.1., La solicitud de obtención de copias de cualquier documento del compromiso 3.1.		

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

<sup>a</sup> 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.