

# Informe de auditoría de la Carta de Servicios de la Biblioteca de Castilla la Mancha



## 1. DATOS GENERALES

<b>NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:</b>	Biblioteca de Castilla la Mancha		
<b>Dirección</b>	Cuesta de Carlos, V, s/n 45001. Toledo.		
<b>Persona de contacto Responsable del SIG</b>	Mª Dolores Cristóbal Moriano	<b>Cargo</b>	Directora Gerente/ Toledo
	<b>Teléfono</b>	925267571	<b>Email</b>

<b>ALCANCE DEL CERTIFICADO: (Centros y actividades a incluir en el certificado)</b>	Biblioteca de Castilla la Mancha	
.		<b>Dirección</b>
<b>Para</b>	Biblioteca de Castilla la Mancha	Cuesta de Carlos, V, s/n 45001. Toledo.
<b>Servicio prestado por:</b>	Biblioteca 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>	25 de octubre de 2023		
<b>Fechas de la auditoria cliente misterioso:</b>	24 de octubre de 2023		
<b>Actividad realizada:</b>	Renovación	<b>Norma/s de Referencia:</b>	UNE 93200:2008

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

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

## 2 – INFORME CLIENTE MISTERIOSO

Para evaluar los servicios de la Biblioteca de Castilla La Mancha, 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 atención prestada por el personal mediante una visita presencial por parte del auditor

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 ha llevado a cabo una visita in situ a las instalaciones de la Biblioteca de Castilla la Mancha el día 24 de octubre de 2023, situada en la Cuesta Carlo V, s/n, Toledo. El objetivo de esta visita y del resto de inspección de cliente misterioso a través de contacto por correo electrónico, es evaluar el cumplimiento de los compromisos adquiridos en la carta de servicios por parte de su personal, así como para comprobar la situación de las instalaciones con relación a los servicios que proporciona.

Con esta visita presencial se ha pretendido comprobar el cumplimiento de algunos de los servicios recogidos en la carta de servicios de la biblioteca,

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://biblioclm.castillalamancha.es/informacion-general/carta-de-servicios>

A continuación, se describe la visita realizada y las consultas al servicio de Biblioteca de Castilla la Mancha.

Se accede al edificio a las 16:30 h, debiendo pasar por el control tras indicación de la persona de seguridad. En la entrada tan solo se dispone de un folleto divulgativo y no se encuentra en inglés

El edificio permite el acceso a personas con movilidad reducida, siendo accesible en el exterior a través de rampa. En su interior, el uso de ascensor asegura esta accesibilidad a todo el público.

En la primera planta se solicita un registro para poder solicitar el carné de la biblioteca, la atención e información se consideran adecuadas.

En la planta de arriba de la Biblioteca se dispone del puesto de "información y préstamo". Se le consulta a la persona que está atendiendo siendo adecuada la respuesta y la atención

El acceso al wifi está solo habilitado para las personas que tengan carné de la biblioteca

Se revisan los diferentes QR que se encuentran en a lo largo de la Biblioteca y se evidencia su funcionamiento:



## La Biblioteca de Castilla-La Mancha



Se visitan las salas de préstamo y las salas de lectura. Se evidencia la disponibilidad de ordenadores para acceder, la disposición de regletas en la sala de lectura para que los usuarios se pueden conectar con sus propios equipos.

### 3. CONCLUSIONES SOBRE LA CARTA DE SERVICIOS

#### EVALUACIÓN DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS

**Adecuación de estructura y Contenido:** Resolución de 23/12/2021, de la Viceconsejería de Cultura y Deportes, por la que se aprueba la actualización de la Carta de Servicios de la Biblioteca de Castilla-La Mancha.

Se prestan los siguientes servicios:

- Consulta en sala:
- Préstamo:
- Información y Orientación:
- Acceso a internet y aplicaciones informáticas:
- Promoción de la lectura y actividades culturales:
- Servicios a bibliotecas de la región:
- Cesión de uso de instalaciones:
- Servicio de desideratas:
- Reproducción de documentos:

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 de la Biblioteca de Castilla-La Mancha 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. Inicativas 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 Biblioteca 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 la Resolución de 23/12/2021, de la Viceconsejería de Cultura y Deportes, por la que se aprueba la actualización de la Carta de Servicios de la Biblioteca de Castilla-La Mancha.

Los compromisos adquiridos por la Biblioteca de Castilla-La Mancha son 13 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:

**1. Atención personalizada, trato amable, cordial y con lenguaje adecuado por parte de todas las personas que trabajan en la Biblioteca, consiguiendo al menos un 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción realizada a tal efecto.**

Las encuestas se realizan mediante pagina web y 2 campañas anuales a los usuarios.

Indicador 1.1: Pregunta 11.1 de las encuestas: El personal Bibliotecario se expresa de forma clara y fácil de entender.

Resultado 4,5 sobre 5

Indicador 11.2: Pregunta 11.2 de las encuestas: El trato del personal Bibliotecario es adecuado.

Resultado: 4,49 sobre 5

**2. Información con una antelación mínima de 5 días hábiles, en la propia Biblioteca y a través de la página web, sobre cualquier cambio programado que se pueda producir en los servicios de la Biblioteca.**

Resultado: 100 %

**3. Respuesta positiva o negativa, en un plazo máximo de 5 días hábiles, a las sugerencias de las personas usuarias para la adquisición de materiales bibliográficos y audiovisuales.**

Resultado del año 2022:

Total 98,68 %

**4. Gestión de las solicitudes de préstamo interbibliotecario. Las realizadas por personas usuarias individuales se tramitarán en un plazo máximo de 3 días hábiles. Las solicitudes realizadas por otras bibliotecas recibirán respuesta positiva o negativa en un plazo máximo de 3 días hábiles.**

Indicador 1: Respuesta a las solicitudes de préstamos interbibliotecario por usuarios individuales.

Resultado 2022: 99,57 %

Indicador 2: Respuesta a las solicitudes de préstamo interbibliotecario realizado por otras bibliotecas.

Resultado 2022: 99,98 %

**5. Respuesta en un plazo máximo de 5 días hábiles a las personas usuarias que no encuentran un documento que aparece como disponible en el catálogo de la Biblioteca.**

Resultado 2022: 98,07 %

Se analiza en el informe anual de 2022.

**6. Responder a las demandas de información en un plazo máximo de 2 días hábiles.**

Resultado: 99,81 %. Realmente es 100 % se contabilizó un sábado.

Se analiza en el informe anual de 2022.

**7. Actualización semanal de la información ofrecida en la página web y en las redes sociales de la Biblioteca.**

WEB – Umbral 1 publicación semanal: 100%

Facebook - Umbral 5 publicación: 100 %

Twitter - Umbral 15 publicación: 100 %

**8. Oferta de 15 puestos de acceso público a Internet y a la red WIFI de la Biblioteca.**

Indicador 1: Numero de equipos con acceso a internet destinados al público disponible

Resultado: 23

Indicador 2: % de días en la que la wifi ha estado operativa en toda la biblioteca

Resultado: 100 %

**9. Oferta de, al menos, un equipo de reproducción de documentos de uso público.**

Se dispone de 3.

**10. Oferta trimestral de actividades formativas dirigidas a diferentes colectivos.**

Total: 103 actividades

**11. Oferta de un programa mensual de actividades culturales.**

Resultado: 100 %

**12. Respuesta a las solicitudes de uso de instalaciones en un plazo máximo de 3 días hábiles.**

Resultado: 100 %

**13. Responder en un plazo máximo de 2 días hábiles las incidencias relativas al Catálogo Colectivo de la Red de Bibliotecas Públicas de Castilla-La Mancha que debe resolver la Biblioteca.**

Resultado: 99,69 %

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

- Carta muy bien descrita.
- Implicación de todo el equipo.
- 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

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 dispone 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.

Analizar la posibilidad de aumentar el número de compromiso e indicadores relativos a los servicios ofrecidos a la red de bibliotecas de Castilla la Mancha.

Analizar la posibilidad de incorpora los umbrales inaceptables tanto en la definición del compromiso como en el propio indicador asociado.

Además de los servicios normativos establecidos en la carta, sería recomendable incluir otros servicios complementarios que desarrolla al Biblioteca de Castilla la Mancha.

Analizar la posibilidad de redefinir el compromiso número 9 y el indicador asociado enfocándolo al fondo patrimonial.

Analizar la posibilidad de ajustar el indicador de del compromiso número 2 ya que en ocasiones puntuales no se puede cumplir con los 5 días para la publicación en la página web.

Se tiene Previsto realizar encuestas al resto de la red de bibliotecas, centros educativos, entidades socioculturales.

## 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
María Dolores Cristóbal	Bibliotecas de Castilla-La Mancha	Directora Gerente	X	X	X
Flor García	Bibliotecas de Castilla-La Mancha	Directora Adjunta	X	X	X
Antonia López	Bibliotecas de Castilla-La Mancha	Técnico superior	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](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>	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

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

---

<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.