

Informe de auditoría de la Carta de Servicios del Diario Oficial de Castilla La Mancha



1. DATOS GENERALES

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:	DIARIO OFICIAL DE CASTILLA LA MANCHA		
Dirección	Avda. de Portugal 11 45071 Toledo		
Persona de contacto	María Victoria Martín Méndez	Cargo	Jefa de Servicio
Responsable del SIG	Teléfono 925266282	Email	mvmartin@jccm.es

ALCANCE DEL CERTIFICADO: (Centros y actividades a incluir en el certificado)	DIARIO OFICIAL DE CASTILLA LA MANCHA		
.		Dirección	
Para	Diario Oficial de Castilla La Mancha	Avda. de Portugal 11 45071 Toledo	
Servicio prestado por:	Diario Oficial de Castilla La Mancha		

Criterios de la auditoría	Normas UNE 93200:2008 Procesos y la documentación/información documentada del sistema de gestión definida por la empresa.		
Objetivos de la auditoría	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 auditoría:	05/11/2025		
Fechas de la auditoría cliente misterioso:	03/11/2025		
Actividad realizada:	Seguimiento 1	Norma/s de Referencia:	UNE 93200:2008

EQUIPO AUDITOR:	Pertenece a la organización	Nº jornadas/auditor
Auditor Daniel Valle	ICDQ	1/2

COORDINADOR/TÉCNICO DEL SERVICIO	Cargo
Nombre: María Victoria Martín Méndez	Jefa de Servicio

2 – INFORME CLIENTE MISTERIOSO

Se ha verificado el acceso al Diario Oficial en la web <https://docm.jccm.es/docm/>, dentro de la web se ha verificado la disponibilidad para las personas usuarias de diario completo.

Se ha verificado el acceso en varias fechas como por ejemplo:

II.- AUTORIDADES Y PERSONAL

OPOSICIONES Y CONCURSOS

Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (Sescam)

Oposiciones. Resolución de 31/10/2025, de la Dirección General de Recursos Humanos y Transformación, por la que se nombra personal estatutario fijo y se adjudican plazas a las personas aprobadas en el proceso selectivo para el ingreso, por el sistema general de acceso libre y procedimiento de concurso-oposición, en la categoría de Técnico/a de Salud Pública de las instituciones sanitarias del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha, convocado por Resolución de 19/12/2022. [NID 2025/8385]

  > 199 KB [Ver detalle]

36298

Consejería de Educación, Cultura y Deportes

Concurso de Traslados. Resolución de 28/10/2025, de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, por la que se convoca concurso de traslados de ámbito regional entre funcionarios y funcionarias docentes de los Cuerpos de Catedráticos de Enseñanza Secundaria, Profesores de Enseñanza Secundaria, Profesores del Cuerpo, a extinguir, de Profesores Técnicos de Formación Profesional, Profesores Especialistas en sectores singulares de Formación Profesional, Catedráticos de Escuelas Oficiales de Idiomas, Profesores de Escuelas Oficiales de Idiomas, Profesores de Música y Artes Escénicas, Catedráticos de Artes Plásticas y Diseño, Profesores de Artes Plásticas y Diseño y Maestros de Taller de Artes Plásticas y Diseño, pertenecientes al ámbito de gestión de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. [NID 2025/8341]

  > 2429 KB [Ver detalle]

36302

Concurso de Traslados. Resolución de 28/10/2025, de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, por la que se convoca concurso de traslados de ámbito regional y procesos previos del Cuerpo de Maestros para la provisión de puestos de trabajo vacantes en los centros públicos de Educación Infantil, Educación Primaria, Educación Especial, Educación Secundaria Obligatoria y Educación de Adultos, dependientes del ámbito de gestión de la comunidad autónoma de Castilla-La Mancha. [NID 2025/8343]

  > 2112 KB [Ver detalle]

36561

Concurso de Traslados. Resolución de 28/10/2025, de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, por la que se convoca concurso de traslados de ámbito regional entre funcionarios y funcionarias de los Cuerpos de Inspectores al Servicio de la Administración Educativa y de Inspectores de Educación. [NID 2025/8344]

  > 457 KB [Ver detalle]

36789

III.- OTRAS DISPOSICIONES Y ACTOS

Consejería de Economía, Empresas y Empleo

Fiestas. Resolución de 29/10/2025, de la Dirección General de Turismo, Comercio y Artesanía, por la que se otorga el título de Fiesta de Interés Turístico Regional a la Fiesta Carreras de Caballos Enjaezados de El Carpio de Tajo, Toledo. [NID 2025/8316]

  > 122 KB [Ver detalle]

36808

Sancciones. Notificación de 29/10/2025, de la Delegación Provincial de Economía, Empresas y Empleo de Ciudad Real, por la que se da publicidad a la Resolución de fecha 08/09/2025 recaída en el expediente sancionador H-0250/2025 por infracciones en materia de seguridad y salud laboral. [NID 2025/8347]

  > 176 KB [Ver detalle]

36809

Consejería de Sanidad

Sancciones. Notificación de 29/10/2025, de la Delegación Provincial de Sanidad de Ciudad Real, por la que se da publicidad al acuerdo de iniciación del expediente sancionador número TA/13/085/25. [NID 2025/8317]

  > 144 KB [Ver detalle]

36810

Sancciones. Notificación de 29/10/2025, de la Delegación Provincial de Sanidad de Ciudad Real, por la que se da publicidad a la resolución del expediente sancionador número CO/13/098/25. [NID 2025/8318]

  > 142 KB [Ver detalle]

36811

Sancciones. Notificación de 29/10/2025, de la Delegación Provincial de Sanidad de Ciudad Real, por la que se da publicidad al acuerdo de iniciación del expediente sancionador número TA/13/088/25. [NID 2025/8319]

  > 140 KB [Ver detalle]

36812

Se ha verificado el correcto funcionamiento del servicio de alertas con el alta y con la recepción de alertas en relación con la alerta definida.

Servicio de alertas

El Servicio de Alertas del DOCM tiene como objetivo informar al usuario de aquellos temas que solicite de los publicados en el DOCM, rellenando el formulario de alertas.

Se le enviará diariamente un correo electrónico informándole de los temas que usted elija.

Puede darse de baja en el servicio o añadir alertas en cualquier momento.

El servicio es gratuito.

Es un servicio adicional a la consulta gratuita del DOCM en Internet, por tanto si por alguna incidencia ajena al NORMAL funcionamiento del sistema NO fuese posible el envío puntual de la información, el DOCM NO se hace responsable del perjuicio que pueda ocasionar.

De igual forma se revisa el buscador y las fichas de la normativa publicada.

Búsqueda avanzada

ADVERTENCIA: La búsqueda por texto en el contenido sólo está disponible para los documentos publicados a partir del 02/01/2009.

Consejería/Organismo Autónomo/ Entidad de Derecho Público:		Borrar ☐ Histórico (H)
Órgano emisor:		Borrar
Rango:		Borrar
Número de disposición:	/ (formato nº/año. Ej: 354/2008)	
NID:	(formato nº disposición/año)	
Fecha de documento:	hasta (formato dd/mm/aaaa)	
Fecha de publicación:	hasta (formato dd/mm/aaaa)	
Número de DOCM:	- (formato NN - AAAA)	
Tipo búsqueda:	☒ Sumario ☐ Sumario y contenido	
Texto:		
Descriptor:		Borrar

[Buscar](#) [Limpiar](#)

Detalle de la disposición

Número de diario:	49/1989	Fecha de publicación:	21/11/1989
NID:	1989/11208	Fecha de documento:	14/11/1989
Número disposición:	142/1989	Número de página:	3409
Rango:	Decreto		
Consejería/Organismo Autónomo/ Entidad de Derecho Público:	Consejería de Educación y Cultura		
Órgano emisor:	Consejo de Gobierno		
Órgano o autoridad:	PRESIDENTE DE LA JUNTA		
Sumario:	Decreto 142/1989, de 14/11/1989, Consejo de Gobierno, POR EL QUE SE REGULA EL SISTEMA DE DESIGNACION DE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO REGIONAL DE BIBLIOTECAS DE CASTILLA-LA MANCHA.		
Lista de descriptores:	Bibliotecas;		
Referencias anteriores:	V. DOC. 9798, LEY 1/89, DE 4 DE MAYO, DE BIBLIOTECAS DE CASTILLA-LA MANCHA.		
Inf. suplementaria:	CONSEJO REGIONAL DE BIBLIOTECAS; NORMAS DESIGNACION DE SUS MIEMBROS;		
Doc. Código Legislativo:			
Permalink ELI:	http://docm.jccm.es/docm/eli/es-cm/d/1989/11/14/142		

[Enlace al pdf individual](#)

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 25/03/2024 y Resolución de 11/03/2025, de la Consejería de Hacienda, Administraciones Públicas y Transformación Digital, por la que se prorroga la Carta Sectorial de Servicios del Diario Oficial de Castilla-La Mancha.

Se prestan los siguientes servicios:

- Ofrecer información.
- Servicio de Publicaciones.
- Servicio de Alertas

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 Diario Oficial 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 iniciativas, quejas y sugerencias.
- Se incluye una cláusula estándar en la carta de servicios sobre las medidas de subsanación.

Medidas de subsanación: En caso de incumplimiento, la persona titular de la Viceconsejería de Administración Local y Coordinación Administrativa, 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 el Diario Oficial de Castilla La Mancha son 20 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 2024 los tres primeros trimestres del 2025 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. 1Disponibilidad del DOCM las 24 horas del día los 365 días del año. El número de días que han pasado más de tres horas desde la comunicación de la incidencia. El resultado del tercer trimestre es el 100 %.
- Compromiso 1.2. La base de datos se mantendrá actualizada respecto del último diario, en el plazo máximo de dos días hábiles después de su publicación. Se cumple en el 100 % de los casos.
- Compromiso 1.5. Ofrecer información sobre búsquedas en la Base de Datos, Código Legislativo y Revista Jurídica a las consultas realizadas en horario de atención al público. En el caso de que la consulta se reciba fuera de ese horario, se contestará el primer día hábil siguiente de atención al público. Se cumple en el 100 %.
- Compromiso 1.6. Ofrecer información sobre sistemas de publicaciones de anuncios y disposiciones a las consultas realizadas en horario de atención al público. En el caso de que la consulta se reciba fuera de ese horario, se contestará el primer día hábil siguiente de atención al público.
- Compromiso 2.1.1 Las publicaciones gratuitas se efectuarán en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción en el DOCM.
- Compromiso 2.2. Publicación conjunta del extracto de convocatoria de subvenciones enviado por la Base de Datos Nacional de Subvenciones junto con el texto íntegro de la misma remitido por el órgano competente de la Administración de la Junta y sus organismos autónomos en el plazo máximo de 72 horas hábiles desde la recepción de ambos en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha, salvo que el anunciante solicite un plazo superior.
- Compromiso 3.2. Ofrecer ayuda sobre el funcionamiento de altas y bajas en el sistema de alertas (ya sea presencial, telefónica o a través de correo electrónico), en horario de atención al público. En el caso de que la consulta se reciba fuera de ese horario, se contestará el primer día hábil siguiente de atención al público.

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 Diario Oficial 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

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 Victoria Martín Méndez	Diario Oficial de Castilla La Mancha	Jefa de Servicio	X	X	X
Paloma Flores	Diario Oficial de Castilla La Mancha	Jefa de Sección Administrativa	X	X	X
Yolanda Catsillo Rocha	Diario Oficial de Castilla La Mancha	Jefe Negocio Administrativo	X	X	X
Isidoro Lominchar	Diario Oficial de Castilla La Mancha	Negociado Administrativo			
Manuel Hernández	Diario Oficial de Castilla La Mancha	Auxiliar administrativo			
Daniel Valle	ICDQ	Auditor Jefe	X	X	

5. CONTINUACIÓN DEL PROCESO INICIALES, SEGUIMIENTOS, RENOVACIONES

La información que se incluye a continuación se encuentra recogida en el DOCUMENTO 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 DÍAS** 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

AUDITORÍA 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 AUDITORÍAS 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.

AUDITORÍAS 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 AUDITORÍA 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.