

JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA -LA MANCHA

Informe de Auditoría

Nº PROYECTO DE CERTIFICACIÓN: 2006/0509/CDS/08 NORMA DE APLICACIÓN: UNE 93200:2008	Nº INFORME: 19 TIPO DE AUDITORÍA: 2ª Seguimiento Auditoría: Individual ☒ Combinada ☐ Integrada ☐ Requiere envío de Acciones Correctivas: SI ☐ NO ☐
---	---

Fecha de realización de la Auditoría: 2022-01-31

DATOS GENERALES

A. DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

Nombre de la Organización	JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA -LA MANCHA
Dirección	PL DE ZOCODOVER, 7 2º. 45071 - TOLEDO
Representante de la Organización (nombre y cargo)	Dña. Alicia PAYO GALLARDO (Bibliotecaria y Documentalista)

B. EQUIPO AUDITOR

Función	Nombre	Iniciales
Auditor Jefe	Dña. ROSA MARIA GOMEZ TOLON	RGT

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

D. USO DE TÉCNICAS DE AUDITORÍA EN REMOTO

Si durante la auditoría se utilizan técnicas de auditoría en remoto en alguna medida, cumplimentar la siguiente tabla:

Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)	Herramientas y descripción
Herramienta(s) a utilizar	<<<Microsoft Teams, Zoom, Gotomeeting, Skype, CiscoWebex...>>>
Plataforma(s) IT del cliente	

Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)		Descripción (cuando proceda)
Revisión documental (no en tiempo real) (ej., revisión de documentos en web)	SI ☐ NO ☐	
Videollamada (WebEx)	SI ☐ NO ☐	
Captura de Pantallas	SI ☐ NO ☐	
Video en tiempo real o no real	SI ☐ NO ☐	
Grabación de video	SI ☐ NO ☐	
Intercambio de fotografías	SI ☐ NO ☐	
Otros:	SI ☐ NO ☐	
COMENTARIOS:		

RESUMEN EJECUTIVO DE AUDITORÍA

Cuestiones generales para todos los Sistemas de Gestión

Confirmación de la realización de la auditoría

Se ha realizado la Auditoría de segundo seguimiento de la 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 CENTRO DE DOCUMENTACIÓN Y BIBLIOTECA del Instituto de la Mujer de Castilla La Mancha "Luisa Sigea" y su Carta de Servicios.

Alcance de la auditoría y adecuación del alcance del certificado

Centro de Documentación y Biblioteca "Luisa Sigea"

¿Es adecuado el alcance del certificado? SI ☒ NO ☐ Indicar si se han producido cambios o modificaciones, desde la anterior auditoría:

Alcance de la auditoría:

¿Se han auditado todas las actividades incluidas en el alcance del certificado (sólo para auditorías de seguimiento)?

SI ☒ NO ☐ En caso negativo incluir descripción del muestreo realizado (actividades, proyectos, líneas de producto, tipos de servicio, emplazamientos temporales, etc.)

Declaración sobre la conformidad y eficacia del sistema de gestión

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

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 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, en coherencia con los sistemas de gestión, y en particular a las cartas de servicios, como puede evidenciarse a través de los resultados obtenidos de los diferentes indicadores que miden los compromisos adquiridos, no habiendo incumplido ninguno de ellos, cuando además los valores estándar definidos de la mayoría de ellos están enfocados a la excelencia, es decir al cumplimiento del 100%

El periodo de análisis ha sido último trimestre de 2020 y todo el año 2021, estimándose que la Carta está cumpliendo en su totalidad con lo que se exige en la Norma y el mencionado Reglamento, detectándose 1 no conformidad de carácter menor durante la auditoría.

Así mismo se han detectado observaciones, que, si bien no hay que remitir a AENOR solución de las mismas, sí que se deben estudiar y tener en cuenta para evitar futuras no conformidades.

Estado de implantación y cierre de No conformidades detectadas en la anterior auditoría (en el caso de auditoría de renovación se revisarán todas las no conformidades del ciclo):

Se revisa la acción correctiva derivada de anterior auditoría, cuya valoración de la eficacia no ha podido verificar, dado que no se han llevado a cabo actas de reuniones para la revisión de la carta, emplazándonos a la próxima auditoría, que cumplirá los dos años de vigencia la nueva carta y por tanto revisando las actas que de las reuniones se lleven a cabo y verificando que se han desarrollado conforme a los requisitos de este esquema.

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

Como cambios significativos, cabe destacar:

- la incorporación en el servicios de nueva responsable en marzo de 2021
- la realización de esta auditoría en un periodo no habitual, derivado de una excepción incluida en la licitación correspondiente a la ejecución de los trabajos de auditoría para las cartas de servicio para el año 2021, y que ha dividido en dos periodos su realización, siendo esta carta incluida en el periodo de desarrollo del trabajo hasta el 31 de enero de 2022

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 / empresa 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 cliente 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?

Verificar la eficacia de la acción correctiva derivada de la anterior auditoría, y cuyo comentario se ha incluido en el apartado anterior de "Estado de implantación y cierre de No conformidades detectadas en la anterior auditoría"

Otras consideraciones del equipo auditor

Se ha realizado la Auditoría de segundo seguimiento de la 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 CENTRO DE DOCUMENTACIÓN Y BIBLIOTECA" del Instituto de la Mujer de Castilla La Mancha "Luisa Sigea" y su Carta de Servicios. Se ha comprobado la

implementación de los compromisos de la versión de la Carta de Servicio según Resolución de 15/10/2020, del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha, por la que se aprueba la actualización de la Carta de Servicios del Centro de Documentación y Biblioteca Luisa Sigea del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha y publicado en el DOCM de fecha 22 de octubre de 2020, estableciéndose una vigencia de 2 años desde el día siguiente a esta fecha.

Así mismo se ha procedido a cotejar con la Asesora Técnica centro Documentación los datos derivados de la inspección del servicio llevada a cabo bajo una metodología de “cliente misterioso”. Para evaluar el servicio del Centro de Documentación y Biblioteca Luisa Sigea del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha.

Estos resultados se han volcado en un informe que ha evaluado mediante esta metodología todos los servicios cuyas cartas de servicio están certificadas por AENOR, como parte del proceso resultante de la licitación, pero que para facilitar al Centro de la Documentación su lectura, se incorpora a este informe de forma exclusiva:

CENTRO DE DOCUMENTACIÓN INSTITUTO DE LA MUJER.

Para evaluar los servicios del Centro de Documentación del Instituto de la Mujer, 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 información facilitada en su página web, la atención prestada por el personal 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 ha resuelto las cuestiones planteadas durante visita presencial y una consulta vía telemática.

Además, se ha comprobado el funcionamiento de su página web. No se ha detectado problema.

Información:

- *Proporcionar información general sobre acceso, organización y funcionamiento, fondos y servicios del propio centro por cualquier medio (presencial, telefónico y telemático).*
- *Proporcionar información bibliográfica y de referencia solicitada por cualquier medio (presencial, telefónico y telemático).*
- *Proporcionar información básica sobre Bibliotecas y Centros de Documentación que formen parte de la Red de Bibliotecas Públicas de Castilla-La Mancha y Red de Centros de Documentación y Bibliotecas de Mujeres.*
- *Proporcionar información sobre las actividades programadas por el Centro, solicitadas por cualquier medio (presencial, telefónico y telemático).*

La inspectora, realiza una visita presencial al Centro el día 22/11/2021 a las 10:20,



pregunta a la entrada sobre información bibliográfica sobre mujeres en la ciencia, derivándola rápidamente a dos informadoras del centro, las cuales amablemente, le hablan de una exposición prestable "Mujeres Científicas" y le facilitan un dossier, invitándola a sentarse y consultarlo. Además le informan con detalle de cómo acceder a bibliografía referente a la consulta, incluso con explicación en el ordenador disponible para el público, de la web del Centro, y cómo manejar el buscador. Finalmente le facilitan el folleto informativo de la Carta de Servicios, y unos separadores de libros, con los datos de contacto.

Se considera que la respuesta ha sido muy rápida y eficaz. Atención excepcional por todo el personal, cercana y muy agradable.

Por otra parte, la inspectora realiza una consulta a través de la web del Centro, el día 23/11/2021, la cual se adjunta, junto con la respuesta. Se ha cumplido el compromiso de respuesta de antes de 72 horas, en la respuesta, adjunta un dossier muy completo con la bibliografía solicitada, por cual se considera igualmente que, en la visita presencial, que la respuesta ha sido rápida eficaz y la atención perfecta.

De: Centro de Documentación y Biblioteca Luisa Sigea <centrodocumentacionmujer@jccm.es>

Enviado: miércoles, 24 de noviembre de 2021 11:44

Para: myanezlaborda@hotmail.com <myanezlaborda@hotmail.com>

Asunto: RE: bibliografía sobre violencia de género en la adolescencia

Buenos días María , soy Lourdes la técnica del Centro de Documentación,

Atendiendo a su solicitud , hemos elaborado una bibliografía sobre violencia de género en la adolescencia, le adjuntamos un documento en formato pdf.

El documento que hemos elaborado lo hemos dividido en dos apartados:

- El primero recoge una selección bibliográfica de manuales, guías, etc. , en los casos que hay versión electrónica hemos procedido a indicarle el enlace, para que pueda proceder a su descarga si lo desea.

- El segundo contiene una selección de recursos en línea.

Esperamos que le pueda servir de ayuda , no obstante, si tiene cualquier duda y/o requiere de otra o más información, nos puede volver a escribir o llamar al 925 26 50 93.

Muchas gracias por contar con nuestros servicios.

Reciba un cordial saludo.

-----Mensaje original-----

De: portal2012@jccm.es <portal2012@jccm.es>

Enviado el: martes, 23 de noviembre de 2021 12:33

Para: centrodocumentacionmujer@jccm.es

Asunto: Correo desde el formulario de contacto del Centro de Documentación, No contestar directamente

Enviado el Martes, 23 Noviembre, 2021 - 12:32

Los valores introducidos en el formulario de contacto son:

Nombre: MARIA

Apellidos: YAÑEZ LABORDA

Población: Albacete

Provincia: Albacete

Email: myanezlaborda@hotmail.com

Mensaje:

Buenos días

Quería solicitar alguna bibliografía sobre violencia de genero en la adolescencia.

muchas gracias de antemano

Acepto la política de protección de datos: Si, la acepto

Seguimiento de los compromisos de la Carta de Servicios

De este modo, con respecto del cumplimiento de los Compromisos adquiridos:

Compromiso 1. Atención personalizada utilizando un lenguaje adecuado a la persona usuaria. Se cumple correctamente en la consulta realizada.

Compromiso 2. Atender en un plazo máximo de 30 minutos las consultas de información general sobre organización y funcionamiento del propio centro, planteadas por las personas usuarias presencial o telefónicamente, y en un plazo de 24 horas cuando se realicen por medios telemáticos.

Compromiso 3. Atender en un plazo máximo de 72 horas las consultas de información bibliográfica y referencia planteadas por las personas usuarias por cualquier medio (presencial, telefónico y telemático). Se responde en la media hora de la visita, por lo que se cumple ampliamente.

Por tanto y como conclusión puede derivarse la correcta prestación del servicio y por tanto cumplimiento de los compromisos evaluados

En cuanto a la propia auditoria de verificación presencial de los servicios y compromisos cabe destacar que la carta esta ordenada en 6 bloques de servicios:

1. Atención a las personas usuarias
2. Información
3. Promoción, difusión y visibilización
4. Préstamo y consulta de materiales.
5. Acceso a internet
6. Reproducción de documentos

Para los servicios prestados por el Centro de Documentación y Biblioteca Luisa Sigea del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha se han asumido un total de 18 compromisos, para los que se han establecido un total de 20 indicadores para su seguimiento y medición.

Se incluyen estos compromisos:

1. Atender con rigor y profesionalidad a las personas y entidades usuarias. Trabajaremos para conseguir un mínimo de 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción.
2. Atender en un plazo máximo de 30 minutos las consultas de información general sobre organización y funcionamiento del Centro, planteadas por las personas y entidades usuarias presencial o telefónicamente, y en un plazo de 24 horas cuando se realicen por medios telemáticos.
3. Atender en un plazo máximo de 72 horas las consultas de información bibliográfica y referencia planteadas por las personas y entidades usuarias por cualquier medio (presencial, telefónico y telemático).
4. Atender en un plazo máximo de 30 minutos las consultas de información básicas sobre bibliotecas y centros de documentación que formen parte de la Red de Bibliotecas Públicas de Castilla-La Mancha y la Red de Centros de Documentación y Bibliotecas de Mujeres planteadas por las personas o entidades usuarias, por cualquier medio (presencial, telefónico y telemático).
5. Atender en un plazo máximo de 30 minutos las consultas relativas a la oferta de actividades del Centro planteadas por las personas y entidades usuarias presencial o telefónicamente, y en un plazo de 24 horas cuando se realicen por medios telemáticos.
6. Consulta del fondo documental y bibliográfico durante el tiempo que las personas usuarias estimen conveniente en el lugar adecuado al efecto en horario de atención al público. Trabajaremos para conseguir una valoración igual o superior a 3 sobre 5 en la encuesta de satisfacción.
7. Informar en las instalaciones propias del Centro de Documentación y Biblioteca y en la web del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha, con una antelación mínima de 48 horas, de cualquier cambio que pueda alterar los servicios ofrecidos por el Centro de Documentación y Biblioteca, así como el funcionamiento habitual del mismo.
8. Actualizar quincenalmente la información ofrecida en la web del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha relacionada con el Centro de Documentación y Biblioteca.
9. Atender y responder positiva o negativamente en un plazo máximo de 48 horas, todas las sugerencias planteadas por las personas y entidades usuarias para la adquisición de nuevos materiales bibliográficos y audiovisuales, así como cualquier otro material susceptible de ser incorporado al catálogo del Centro de Documentación y Biblioteca.

10. Publicar con una periodicidad bimensual en la web del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha, un boletín con todos los materiales nuevos incorporados al catálogo del Centro de Documentación y Biblioteca.
11. Publicar con una periodicidad quincenal en la web del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha, recomendaciones literarias con perspectiva de género.
12. Acceso en un plazo máximo de 2 horas a fondos del Centro localizados en el depósito externo.
13. Dar de alta de forma inmediata y gratuita la tarjeta personal o colectiva de la Red de Bibliotecas Públicas de Castilla-La Mancha a aquellas personas o entidades que lo soliciten, siendo necesario presentar formulario debidamente formalizado.
14. Las solicitudes de préstamo interbibliotecario serán tramitadas con respuesta positiva o negativa en un plazo máximo de 72 horas, tanto para las solicitudes realizadas por personas usuarias individuales como para las realizadas por otros centros de documentación y bibliotecas.
15. Las solicitudes de préstamo de materiales de los diferentes servicios incluidos en el Programa de Animación a la Lectura y Sensibilización del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha, serán tramitadas con respuesta positiva o negativa en un plazo máximo de 72 horas.
16. Las solicitudes de préstamo de las exposiciones itinerantes y prestables, serán tramitadas con respuesta positiva o negativa en un plazo máximo de 72 horas.
17. Acceso gratuito a internet, al catálogo y a programas de ofimática a través del puesto de acceso público, siempre que exista disponibilidad del servicio. En el supuesto de que hubiese varias personas usuarias que demandas en el servicio, el tiempo máximo de utilización por cada usuaria o usuario será de 60 minutos. Trabajaremos para conseguir un mínimo de 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción.
18. Oferta de un equipo de reprografía para reproducción digital de material bibliográfico del Centro.

Se han llevado a cabo las siguientes comprobaciones:

- 1) VERIFICACIÓN DEL CONTENIDO DE LA NUEVA CARTA: La publicación oficial de la carta de servicios auditada se ha llevado a cabo mediante “Resolución de 15/10/2020, del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha, por la que se aprueba la actualización de la Carta de Servicios del Centro de Documentación y Biblioteca Luisa Sigea del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha. [2020/7912]”, como actualización de “La Carta de Servicios del Centro de Documentación y Biblioteca del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha de 2018. El período de vigencia se establece en dos años, desde el día siguiente a su publicación en el DOCM. Las modificaciones llevadas a cabo ya se revisaron en anterior auditoria, constándose su correcto establecimiento

Se revisa su Estructura y contenido, evidenciándose lo siguiente: En cuanto a la Información que contiene define:

- 1) Sus objetivos y fines, en la propia carta de servicios publicada se establece que El Centro de Documentación y Biblioteca “Luisa Sigea” del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha, a cuyo cargo se encuentra personal técnico perteneciente al mismo, es un lugar de libre acceso en donde se busca, recopila, trata y pone a disposición de todas las personas y organismos que lo requieran, información y documentación relativa al conocimiento de temas que promuevan la igualdad de oportunidades de mujeres y hombres. Como Centro de Documentación y Biblioteca especializada tiene como objetivo servir a la finalidad del Instituto de la Mujer, organismo del que depende, de promocionar y fomentar las condiciones que posibiliten la igualdad entre mujeres y hombres en todos los ámbitos de la vida, así como facilitar el acceso a los registros culturales y de información del centro al público en general. Para el mejor cumplimiento de sus cometidos, el Centro de Documentación y Biblioteca está integrado en la Red de Bibliotecas Públicas de Castilla-La Mancha y la Red de Centros de Documentación y Bibliotecas de Mujeres.
- 2) Sus datos identificativos, indican que el Centro de Documentación y Biblioteca “Luisa Sigea” del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha es un servicio de uso público general que presta el Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha adscrito al Servicio de Planificación, Evaluación y Documentación de dicho organismo, integrado por un fondo documental y bibliográfico dedicado a temas referentes a la mujer y a la igualdad de género. Como biblioteca especializada en temas referentes a la mujer y a la igualdad de género está integrada en la Red de Centros de Documentación y Bibliotecas de Mujeres.
- 3) En cuanto a la relación de servicios prestados, se han incluido los siguientes, divididos por áreas específicas como son:
 - Atención a las personas usuarias:

- Atención rigurosa y profesional a la personas y entidades usuarias.
- Información:
 - Proporcionar información general sobre acceso, organización y funcionamiento, fondos y servicios del propio Centro por cualquier medio (presencial, telefónico y telemático).
 - Proporcionar información bibliográfica y de referencia solicitada por cualquier medio (presencial, telefónico y telemático).
 - Proporcionar información básica sobre Bibliotecas y Centros de Documentación que formen parte de la Red de Bibliotecas Públicas de Castilla-La Mancha y Red de Centros de Documentación y Bibliotecas de Mujeres.
 - Proporcionar información sobre las actividades programadas por el Centro, solicitadas por cualquier medio (presencial, telefónico y telemático).
- Promoción, difusión y visibilización
 - Promocionar, difundir y visibilizar todas las actividades culturales del Centro de Documentación y Biblioteca
 - Promocionar, difundir y visibilizar los nuevos materiales incorporados al catálogo del Centro de Documentación y Biblioteca, puestos a disposición de las personas y entidades usuarias.
 - Promocionar, difundir y visibilizar todas las recomendaciones literarias del Centro de Documentación y Biblioteca.
- Préstamo y consulta de materiales
 - Facilitar la lectura y consulta libre de los fondos del Centro de Documentación y Biblioteca en las instalaciones del Centro durante su horario de apertura.
 - Realizar préstamo a domicilio de cualquier tipo de material prestable, durante un periodo de tiempo determinado, a aquellas personas o entidades que dispongan de la tarjeta personal o colectiva de la Red de Bibliotecas Públicas de Castilla-La Mancha.
 - Realizar préstamo interbibliotecario, para facilitar a las personas usuarias del Centro aquellas obras de las que no se disponga y estén disponibles en otros centros y así mismo suministrarlas a centros de documentación y bibliotecas que lo soliciten.
 - Realizar préstamo de materiales de los diferentes servicios incluidos en el Programa de Animación a la Lectura y Sensibilización del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha, durante un periodo de tiempo determinado y en las condiciones oportunas, a aquellas entidades que lo soliciten.
 - Realizar préstamo de las exposiciones itinerantes y prestables del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha, durante un periodo de tiempo determinado y en las condiciones oportunas, a aquellas entidades que lo soliciten
- Acceso a internet
 - Acceso libre y gratuito a Internet y uso de programas de ofimática en un ordenador de uso público.
 - Facilitar el acceso al catálogo automatizado de la Red de Bibliotecas Públicas de Castilla-La Mancha, en un ordenador de uso público.
- Reproducción de documentos
 - Facilitar la reproducción digital de documentos en los términos que la legislación vigente permita.

4) En cuanto a la información de contacto de la organización se establecen las diversas vías para la prestación de los servicios en sus modalidades presencial, telefónico, fax, correo electrónico, web y horarios.

5) En cuanto a los derechos y deberes de los usuarios la carta de servicio establece lo siguiente:

Derechos:

- Acceder de manera libre y gratuita a los servicios del Centro de Documentación y Biblioteca "Luisa Sigee" del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha, sin ningún tipo de discriminación.
- Recibir una atención cordial y correcta por parte del personal del Centro.
- Salvaguardar el derecho a la intimidad de las personas usuarias, siendo obligatorio el tratamiento confidencial de la información en relación con los materiales y servicios proporcionados, así como el respeto a los datos personales, en los términos establecidos por el ordenamiento jurídico.

- Presentar quejas o sugerencias y obtener una respuesta a las mismas. Recibir información básica para la utilización de sus servicios.
- Recibir información, asesoramiento y colaboración en la localización y acceso a la información bibliográfica.
- Realizar sugerencias para la adquisición de los materiales que no se encuentren en los fondos del Centro.
- Participar en aquellas actividades que se organicen con carácter público.
- Los derechos expresamente reconocidos en la legislación vigente.

Deberes:

- Atenerse a las medidas de seguridad que se establezcan en cada momento.
- Utilizar adecuadamente los fondos, equipos e instalaciones del Centro.
- Mantener un comportamiento correcto hacia el personal y otras posibles personas usuarias.
- Respetar la legislación vigente en materia de propiedad intelectual al hacer uso de los fondos y servicios del Centro.
- Identificarse con la tarjeta personal o colectiva para hacer uso de préstamo de materiales, el servicio de Internet, y cualquier otro servicio ofrecido por el Centro.
- Los deberes expresamente reconocidos en la legislación vigente.

6) En cuanto al marco legal que regula la prestación de servicios identificados en la carta de servicios, se identifica el siguiente:

- Ley 19/2002, de 24 de octubre, de Archivos Públicos de Castilla-La Mancha, (DOCM número 141, de 15 de noviembre de 2002).
- Ley 22/2002, de 21-11-2002 de Creación del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha (DOCM número 151, de 4 de diciembre de 2002), y la Ley 5/2008 de 12 de junio, de modificación de la Ley 22/2002, de 21 de noviembre de, de Creación del Instituto de la Mujer de Castilla La-Mancha (DOCM número 130, de 23 de junio de 2008).
- Ley 12/2010, de 18 de noviembre, de Igualdad entre Mujeres y Hombres de Castilla-La Mancha (DOCM número 228, de 25 de noviembre de 2010).
- Ley 3/2011, de 24 de febrero de la Lectura y de las Bibliotecas de Castilla-la Mancha (DOCM nº 46 de 8 de marzo).
- Decreto 69/2012, de 29 de marzo, por el que se regulan las actuaciones sobre calidad de los servicios públicos en la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.
- Decreto 252/2003, de 29-07-2003, por el que se regula la organización y funciones del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha (DOCM número 111, de 1 de agosto de 2003), modificado por el Decreto 34/2016, de 27/07/2016 (DOCM de 4 de agosto de 2016).

7) En cuanto a las formas de participación se mencionan en la carta las encuestas de satisfacción, que estarán a disposición de las personas y entidades usuarias del Centro de Documentación y Biblioteca "Luisa Sigea" del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha, distribuyéndose entre ellas, así como mediante quejas y sugerencias.

8) En cuanto a la fecha de entra en vigor y vigencia se establece el día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha y los compromisos que en ella se adquieren tendrán validez durante dos años desde su entrada en vigor.

9) Respecto de los compromisos de calidad y sus indicadores, se evidencia que la organización ha definido un compromiso por cada uno de los servicios prestados y ha determinado su forma de medirlas a través de indicadores asociados con valores de referencia que son un cumplimiento total (100%) o en un valor medio de la encuesta de satisfacción de 3 sobre 5 y una periodicidad de medición que es semestral y anual.

1. Atender con rigor y profesionalidad a las personas y entidades usuarias. Trabajaremos para conseguir un mínimo de 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción.
2. Atender en un plazo máximo de 30 minutos las consultas de información general sobre organización y funcionamiento del Centro, planteadas por las personas y entidades usuarias presencial o telefónicamente, y en un plazo de 24 horas cuando se realicen por medios telemáticos.
3. Atender en un plazo máximo de 72 horas las consultas de información bibliográfica y referencia planteadas por las personas y entidades usuarias por cualquier medio (presencial, telefónico y telemático).

4. Atender en un plazo máximo de 30 minutos las consultas de información básicas sobre bibliotecas y centros de documentación que formen parte de la Red de Bibliotecas Públicas de Castilla-La Mancha y la Red de Centros de Documentación y Bibliotecas de Mujeres planteadas por las personas o entidades usuarias, por cualquier medio (presencial, telefónico y telemático).
5. Atender en un plazo máximo de 30 minutos las consultas relativas a la oferta de actividades del Centro planteadas por las personas y entidades usuarias presencial o telefónicamente, y en un plazo de 24 horas cuando se realicen por medios telemáticos.
6. Consulta del fondo documental y bibliográfico durante el tiempo que las personas usuarias estimen conveniente en el lugar adecuado al efecto en horario de atención al público. Trabajaremos para conseguir una valoración igual o superior a 3 sobre 5 en la encuesta de satisfacción.
7. Informar en las instalaciones propias del Centro de Documentación y Biblioteca y en la web del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha, con una antelación mínima de 48 horas, de cualquier cambio que pueda alterar los servicios ofrecidos por el Centro de Documentación y Biblioteca, así como el funcionamiento habitual del mismo.
8. Actualizar quincenalmente la información ofrecida en la web del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha relacionada con el Centro de Documentación y Biblioteca.
9. Atender y responder positiva o negativamente en un plazo máximo de 48 horas, todas las sugerencias planteadas por las personas y entidades usuarias para la adquisición de nuevos materiales bibliográficos y audiovisuales, así como cualquier otro material susceptible de ser incorporado al catálogo del Centro de Documentación y Biblioteca.
10. Publicar con una periodicidad bimensual en la web del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha, un boletín con todos los materiales nuevos incorporados al catálogo del Centro de Documentación y Biblioteca.
11. Publicar con una periodicidad quincenal en la web del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha, recomendaciones literarias con perspectiva de género.
12. Acceso en un plazo máximo de 2 horas a fondos del Centro localizados en el depósito externo.
13. Dar de alta de forma inmediata y gratuita la tarjeta personal o colectiva de la Red de Bibliotecas Públicas de Castilla-La Mancha a aquellas personas o entidades que lo soliciten, siendo necesario presentar formulario debidamente formalizado.
14. Las solicitudes de préstamo interbibliotecario serán tramitadas con respuesta positiva o negativa en un plazo máximo de 72 horas, tanto para las solicitudes realizadas por personas usuarias individuales como para las realizadas por otros centros de documentación y bibliotecas.
15. Las solicitudes de préstamo de materiales de los diferentes servicios incluidos en el Programa de Animación a la Lectura y Sensibilización del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha, serán tramitadas con respuesta positiva o negativa en un plazo máximo de 72 horas.
16. Las solicitudes de préstamo de las exposiciones itinerantes y prestables, serán tramitadas con respuesta positiva o negativa en un plazo máximo de 72 horas.
17. Acceso gratuito a internet, al catálogo y a programas de ofimática a través del puesto de acceso público, siempre que exista disponibilidad del servicio. En el supuesto de que hubiese varias personas usuarias que demandasen el servicio, el tiempo máximo de utilización por cada usuaria o usuario será de 60 minutos. Trabajaremos para conseguir un mínimo de 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción.
18. Oferta de un equipo de reprografía para reproducción digital de material bibliográfico del Centro.

10) En cuanto a los mecanismos de comunicación externa e interna, se han establecido para ellos vía presencial, telemática, correo electrónico, web y redes sociales (twitter, Facebook)

11) En relación a los medios de subsanación o compensación en caso de incumplimiento de los compromisos en la propia carta se informa en un apartado determinado como Garantías. Medios de Subsanación, incluyendo el siguiente texto: Si de su queja se evidencia el incumplimiento de algunos de los compromisos asumidos, la persona responsable del Centro de Documentación y Biblioteca "Luisa Sigea" del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha le llamará, en un plazo máximo de 72 horas, para solicitar disculpas y darle la explicación de lo acontecido. Asimismo, la Dirección del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha habilitará la medida correctora que proceda con objeto de subsanar las deficiencias aparecidas en la prestación de ese servicio.

12) En cuanto a formas de presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones sobre el servicio prestado se establece las siguientes premisas en la carta de servicios:

- En forma de queja, si cree que los servicios y compromisos no se llevan a cabo conforme a la presente Carta.
- En forma de sugerencias, cuando crea que los servicios pueden mejorarse. Formas de presentación:
 - Mediante un escrito dirigido a: Instituto de la Mujer, Plaza de Zocodover 7, 2º, 45071-Toledo.
 - Envío por fax: 925 28 60 13
 - Por correo electrónico: centrodocumentacionmujer@jccm.es.
 - Mediante el formulario electrónico en la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha:
 - www.jccm.es. Una vez cumplimentado el formulario, la aplicación electrónica asignará número de registro, fecha y hora del asiento y remitirá automáticamente la queja o sugerencia a la Consejería designada como responsable del servicio.
 - A través de los formularios impresos presentes en todos los centros, oficinas y organismos de la Administración Regional, según modelo aprobado por Orden de 11-10-2011 de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas (DOCM nº 211, de 27-10-2011).
 - Mediante llamada al Teléfono Único de Información 012, que las formalizará en soporte informático.
 - De forma presencial, en cualquier oficina de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, sin tener que acompañar escrito, siendo la unidad de Registro la encargada de formalizarlas en impreso normalizado.

La contestación le será notificada en el plazo máximo de 15 días hábiles contados desde el siguiente al de su presentación.

2) IDENTIFICACIÓN DE LA METODOLOGÍA UTILIZADA PARA SU DESARROLLO: Identificación de la metodología utilizada para su desarrollo, se revisó en anterior auditoría el “Procedimiento de revisión y actualización de la Carta de Servicios del Centro de Documentación y Biblioteca Luisa Sigüenza del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha” siendo con carácter general, y se identificó una no conformidad en anterior informe, habiéndose corregido pero pendiente de verificar su eficacia como ya se ha enunciado en apartados anteriores. El “Procedimiento de autoevaluación” es de fecha 22/10/2020, recogiendo las novedades de la nueva carta (servicios, compromisos e indicadores) siendo con carácter general, conforme y actualizado a la anterior versión de la nueva revisión de la carta de servicios.

En Cuanto al seguimiento de la carta de aprobación:

Se revisan los compromisos que son medidos a través de las encuestas de satisfacción de usuarios y que son los siguientes:

- Compromiso 1; “Atención personalizada utilizando un lenguaje adecuado a la persona usuaria. Trabajaremos para conseguir un mínimo de 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción”, medido con el Indicador “valoración del grado de satisfacción de las personas usuarias con la atención recibida, obteniendo una valoración igual o superior a 4 sobre 5”. (medida con la pregunta 4 de la encuesta):
 - la pregunta que incide en este compromiso es la pregunta 4, de las que en todos los periodos se ha recibido una respuesta de 5, por tanto, su valor es 5
- Compromiso 6; “Consulta del fondo documental y bibliográfico durante el tiempo que la persona usuaria estime conveniente, en el lugar adecuado al efecto y en horario de atención al público. Trabajaremos para conseguir una valoración igual o superior a 3 sobre 5 en la encuesta de satisfacción”.
Indicadores:
 - 6.1. Valoración del personal usuario satisfecho con el tiempo establecido de consulta, obteniendo una valoración; igual o superior a 3 sobre 5.
 - 6.2. Valoración del personal usuario satisfecho con el lugar en el que ha realizado la consulta, obteniendo una valoración igual o superior a 3 sobre 5. (miden tiempo y lugar con las preguntas de la encuesta 5 y 6 de la encuesta),

Obtenido en las dos preguntas un 5 a excepción del 1º semestre de 2021, en el que de las 4 encuestas 1 ha puntuado la pregunta 6 (lugar) un 4, lo que arroja un resultado de 4,75

- Compromiso 17: “Acceso gratuito a internet, al catálogo y a los programas de ofimática a través del puesto de acceso público siempre que exista disponibilidad del servicio. En el supuesto de que hubiese varias personas usuarias que demandas en el servicio, el tiempo máximo de utilización por cada usuaria o usuario será de 60 minutos. Trabajaremos para conseguir un mínimo de 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción”.
Indicador: valoración del personal usuario satisfecho, obteniendo una valoración igual o superior a 4 sobre 5. indicador 10, medida con la pregunta 7 que mide si se considera el servicio adecuado
- Compromiso 2: “Atender en un plazo máximo de 30 minutos las consultas de información general sobre organización y funcionamiento del propio centro, planteadas por las personas usuarias presencial o telefónicamente, y en un plazo de 24 horas cuando se realicen por medios telemáticos” medido por el porcentaje de consultas atendidas en el tiempo fijado, medido mediante el registro de consultas BD Access, con un valor estándar del 100%
- Compromiso 3. “Atender en un plazo máximo de 72 horas las consultas de información bibliográfica y referencia planteadas por las personas usuarias por cualquier medio (presencial, telefónico y telemático)”, medida con “porcentaje de consultas atendidas en el tiempo fijado” mediante el registro BD access.
- Compromiso 5. “Atender en un plazo máximo de 30 minutos las consultas relativas a la oferta de actividades del centro planteadas por las personas usuarias presencial o telefónicamente, y en un plazo de 24 horas cuando se realicen por medios telemáticos”, medidas con el indicador “porcentaje de consultas atendidas en el tiempo fijado”; con un valor estándar de 100% y que se obtiene de BD Access

De estos 3 compromisos se muestrean los datos relacionados con el 4º trimestre de 2020, 2º trimestre de 2021 y 4º trimestre de 2021, habiéndose verificado que los datos registrados y por tanto resultados obtenidos son acordes con los valores de referencia a excepción de lo indicado como observación

- Compromiso 4. “Atender en un plazo máximo de 48 horas las consultas de información básicas sobre bibliotecas y centros de documentación que formen parte de la Red de Bibliotecas Públicas de Castilla-La Mancha y la Red de Centros de Documentación y Bibliotecas de Mujeres planteadas por las personas usuarias, por cualquier medio (presencial, telefónico y telemático)”, medido mediante el indicador “porcentaje de consultas atendidas en el tiempo fijado”, con un valor estándar de 100% y que se obtiene de BD Access

Del periodo analizado en esta auditoria solo se ha recibido una consulta el 06/07/21, de forma presencial, la consulta fue acerca del prestamos de libros de la biblioteca regional, fue registrada como llegada a las 13:30 y respondida a las 13:35, por tanto, cumplido el compromiso

- Compromiso 7. Informar en las instalaciones propias del Centro de Documentación y Biblioteca y en la web del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha, con una antelación mínima de 48 horas, de cualquier cambio programado que pueda alterar los servicios ofrecidos por el Centro de Documentación y Biblioteca, así como el funcionamiento habitual del mismo
Indicador 7: porcentaje de cambios informados en el plazo establecido. Estándar: 100 %.
Método de obtención y periodicidad: registro de cambios. Periodicidad de 6 meses.”.

El 2º semestre se han registrado 2 cambios relacionados con el cierre del servicio, uno el 06/11, que se comunicó el 05/11 derivado de la publicación de la alerta sanitaria el mismo día de cierre pero se notifica al servicio el día 5 por la tarde. El otro cambio fue el cierre de la biblioteca por horario reducido los días 7 y 14 de diciembre publicado el 02/12

En 2021 se han producido 8 publicaciones, de las cuales 6 de ellas no se ha cumplido el periodo establecido, si bien está justificado el valor publicado no es el correcto, al ser el 28,5% en el 1º

semestre de 2021 y no el 100% como se ha registrado, (los motivos son el cierre por el temporal Filomena, del día 11/01 y las publicaciones de los días 18/01 (cierre de la biblioteca); 12/02 y 22/02 por las causas derivadas de los niveles de alerta y correspondientes medidas sanitarias con las aperturas y los aforos) y los cierres de la biblioteca el día 19/04 y 03/05 de los cuales si se publica en plazo el del 19/04 al haberse publicado el 16/05, mientras que el cierre del 3 de mayo se lleva a cabo la publicación el mismo día se publica el 18/06 el horario de verano para entrada en vigor el 21/06

El 2º semestre si se cumple con la publicación realizada el 26/11 del cierre de la biblioteca en horario de tarde el 29/11

- Compromiso 8. Actualizar quincenalmente la información ofrecida en la web del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha relacionada con el Centro de Documentación y Biblioteca.
Indicador 8: porcentaje de actualizaciones realizadas en la página web. Estándar: 100 %.
Método de obtención y periodicidad: registro de actualizaciones. Periodicidad de 6 meses.
- Compromiso 9. “. Atender y responder positiva o negativamente en un plazo máximo de 48 horas, todas las sugerencias planteadas por las personas y entidades usuarias para la adquisición de nuevos materiales bibliográficos y audiovisuales, así como cualquier material susceptible de ser incorporado al catálogo del Centro de Documentación y Biblioteca.
Indicador 9: porcentaje de sugerencias atendidas en el plazo establecido. Estándar: 100 %.
Método de obtención y periodicidad: registro de sugerencias. Periodicidad de 6 meses.

Se ha realizado una sugerencia en el 1º semestre de 2021 acerca de aumentar el fondo de autoras extranjeras y otros idiomas (ver OBS y OM)

- Compromiso 11. Publicar con una periodicidad quincenal en la web del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha recomendaciones literarias con perspectiva de género.
Indicador 11: porcentaje de recomendaciones literarias publicadas. Estándar: 100 %.
Método de obtención y periodicidad: registro de recomendaciones. Periodicidad de 6 meses.
- Compromiso 13. Dar de alta de forma inmediata la tarjeta personal o colectiva de la Red de Bibliotecas Públicas de Castilla-La Mancha a aquellas personas o entidades usuarias que lo soliciten, siendo necesario presentar formulario debidamente normalizado.
Indicador 13: porcentaje de personas y entidades que soliciten el carné dadas de alta de forma inmediata. Estándar: 100%
Método de obtención y periodicidad: registro de solicitudes en el que conste día y hora de la solicitud y de la expedición del alta. Periodicidad de 6 meses.

En 2020 último trimestre recibidas 2 solicitudes de fecha 10/11 y 18/12, verificándose que se expiden el mismo día

En 2021 se han recibido un total de:

1º semestre 8 de las cuales 4 no se expiden en el momento, se indica que es derivado de que se tramitaron en el stand que se instaló en la universidad, no disponiéndose de ordenador , por tanto se encuentra mal calculado el indicador al ser del 50%

2º semestre con un total de 7, habiéndose cumplido al 100%

- Compromiso 14. Las solicitudes de préstamo interbibliotecario serán tramitadas con respuesta positiva o negativa en un plazo máximo de 72 horas, tanto para las solicitudes realizadas por personas usuarias individuales como para las realizadas por otros centros de documentación y bibliotecas.
Indicadores:
14.1. Porcentaje de solicitudes realizadas por personas usuarias individuales tramitadas en plazo.
14.2. Porcentaje de solicitudes realizadas por centros de documentación y bibliotecas tramitadas en plazo. Estándar: 100%
Método de obtención y periodicidad:
14.1. Registro de solicitudes realizadas por personas usuarias individuales. Periodicidad de 6 meses.
14.2. Registro de solicitudes realizadas por centros de documentación y bibliotecas. Periodicidad de 6 meses.

en 2020, se han recibido 2 solicitudes de fecha 16/11 y 21/10,
en 2021, se han recibido: 1º semestre: entidades recibidas 4 y usuario 1, las cuales todas han sido tramitadas en menos de 72 horas y 2º semestre: 3 verificándose que se ha cumplido el plazo establecido inferior a 72 horas

- Compromiso 15. Las solicitudes de préstamo de los materiales de los diferentes servicios incluidos en el Programa de Animación a la Lectura y Sensibilización del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha, serán tramitadas con respuesta positiva o negativa en un plazo máximo de 72 horas. Indicador 15: porcentaje de solicitudes de préstamo de materiales atendidas en el plazo establecido. Estándar: 100 %. Método de obtención y periodicidad: registro de solicitudes de préstamo de materiales. Periodicidad de 6 meses.

Se muestrea:

último trimestre de 2020: 1 solicitud de fecha 10/11 y se responde el mismo día,

2021, 1º semestre se han recibido 5, respondido en el mismo día.

2º semestre un total de 15, se muestreo el préstamo de molino de Júcar del día 04/10, se verifica la correcta tramitación en tiempo establecido

- Compromiso 16. Las solicitudes de préstamo de las exposiciones itinerantes y prestables del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha, serán tramitadas con respuesta positiva o negativa en un plazo máximo de 72 horas. Indicador 16: porcentaje de solicitudes de préstamo de exposiciones en el plazo establecido. Estándar: 100 %. Método de obtención y periodicidad: registro de solicitudes de préstamo de exposiciones. Periodicidad de 6 meses.

en 2020 no se prestó derivado de la pandemia

en 2021 en 1º semestre han sido 16, se muestrea la de fecha 08/04 a las 14:28 horas y se responde el para HUETE y se responde el 09/04 cumpliendo menos de 72 horas

en 2º semestre se han recibido 6 solicitudes

- Compromiso 18. Oferta de un equipo de reprografía para reproducción digital de material bibliográfico del centro. Indicador 18: número de equipos disponibles al público. Estándar: ≥1 Método de obtención y periodicidad: registro diario de verificación de equipos disponibles. Periodicidad de 6 meses.

En 2021, se revisa el registro y se evidencia que han estado disponibles todos los días hábiles verificados, a excepción de los días de cierre por el temporal

- 3) ASPECTOS RELACIONADOS CON LA COMUNICACIÓN DE LA CARTA Y ESPECIALMENTE DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD Y SU COMUNICACIÓN A LOS USUARIOS. En este sentido se ha visitado la página web, donde se encuentran publicados los resultados de los indicadores hasta el primer semestre del año en curso, y los informes anuales desde el año 2008.

Puntos fuertes

- ✚ Hay que destacar el excelente resultado de la verificación de la prestación de los servicios y cumplimiento de los compromisos realizada en la inspección de cliente misterioso
- ✚ Orden y rigurosidad en el archivo y gestión de los resultados en los numerosos registros que evidencian el control efectuado sobre los servicios prestados y el cumplimiento de sus compromisos

Oportunidades de mejora

- Incluir en las encuestas de satisfacción de usuarios, una pregunta abierta para que el usuario traslade las necesidades y expectativas que sobre el servicio tiene, con el fin de poder tener información a priori de las mismas de cara a la revisión de la carta que tiene que efectuarse este mismo año.
- Con el fin de poder cumplir con el compromiso 9, (ver observación) se recomienda que en el apartado de “sugerencias” de las encuestas a usuarios, se indique que en el caso de que el usuario/a quiera ser respondida, facilite un “contacto”
- Dado que el compromiso 14 se mide con el indicador de tiempo de 72 horas, tanto a las solicitudes que vienen de usuarios individuales como de centros de documentación, o bien se unifican en un solo indicador o bien se asigna un valor individual para cada uno de estos colectivos

Nº	Observaciones
1)	Derivado del compromiso 9 <i>“Atender y responder positiva o negativamente en un plazo máximo de 48 horas, todas las sugerencias planteadas por las personas y entidades usuarias para la adquisición de nuevos materiales bibliográficos y audiovisuales, así como cualquier material susceptible de ser incorporado al catálogo del Centro de Documentación y Biblioteca. Medido con el indicador 9: porcentaje de sugerencias atendidas en el plazo establecido.</i> No puede cumplirse totalmente dado que en las encuestas se incluye un apartado de “sugerencias” en las cuales se detecta que alguna de las referidas por los usuarios ha sido “aumentar fondos con autoras extranjeras” y “aumentar fondos en otros idiomas”, que al tratarse de una encuesta anónima no permite la respuesta al usuario (ver oportunidad de mejora)
2)	En el indicador que mide el compromiso 3 correspondiente al 1º semestre de 2021, ha tenido en cuenta una consulta por correo electrónico recibida el 30 de diciembre de 2020 y que fue respondida el 04/01/21, habiéndose también contabilizado en el 4º trimestre de 2020, duplicándose por tanto la consulta y dato
3)	Se detecta error en el calculo del indicador “porcentaje de consultas atendidas en el tiempo fijado” por medios telemáticos, que mide el compromiso 5, al haberse registrado un valor de 100% cuando de las 14 consultas recibidas por correo electrónico, 1 se ha respondido por encima de las 24 horas establecidas, siendo el resultado correcto 92,8%. Este dato no ha sido publicado al estar pendiente de incluirlos en la página web del servicio a fecha de auditoria
4)	En el ultimo semestre de 2020 se ha publicado que el resultado del indicador que mide el compromiso 7, es del 100% cuando el porcentaje correcto sería 50%, si bien si se encuentra notificado que una de las dos cambios se realizo fuera de plazo y se justifico el motivo por el estado de alerta sanitaria

Documentos adjuntos al informe de auditoría:

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

CUADRO DE NO CONFORMIDADES

Ref. NC	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	Apdo. Norma	Categoría N. C.
1	No se presenta evidencia de que el servicio haya realizado una adecuada comunicación de algún resultado derivado de los indicadores asociados a algunos compromisos, por ejemplo: - Compromiso 7: <i>porcentaje de cambios informados en el plazo establecido</i>. valor publicado incorrecto, al ser el 28,5% en el 1º semestre de 2021 y no el 100% como se ha registrado, (en 2021 se han producido 8 publicaciones, de las cuales 6 de ellas no se ha cumplido el periodo establecido) - Compromiso 13: <i>porcentaje de personas y entidades que soliciten el carné dadas de alta de forma inmediata</i>, se obtienen en el 1º semestre 8, de las cuales 4 no se expiden en el momento, publicado que su grado de cumplimientos es del 100%, cuando realmente se corresponde con el 50%	4.2	menor

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.

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 Sede) 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
- 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:	
Fecha expiración del actual certificado: (no cumplimentar en Fase I / Fase II)	2022-11-26

- 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). **ROSA MARIA GOMEZ TOLON**

En Toledo, a 31 de enero de 2022

ANEXO A CENTROS VISITADOS

DIRECCIONES CENTROS AUDITADOS (Detallar la dirección de los centros indicados en la Matriz de Actividades)
CENTROS FIJOS
CENTRO 1: Centro de Documentación y Biblioteca Luisa Segea del Instituto de la Mujer de Castilla -La Mancha DIRECCIÓN: PL DE ZOCODOVER, 7 2º. 45071 - TOLEDO ACTIVIDADES DEL ALCANCE: Carta de servicios de Centro de Documentación y Biblioteca Luisa Segea del Instituto de la Mujer de Castilla - La Mancha

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

Nombre y apellidos	Departamento o cargo	Reunión inicial	Desarrollo Auditoría	Reunión final
Lourdes TERCERO JIMENEZ	ASESORA TECNICA CENTRO DE DOCUMENTACION			
Guadalupe				

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	Centro de Documentación y Biblioteca Luisa Segea del Instituto de la Mujer de Castilla -La Mancha	
Domicilio Social	Plaza DEL CONDE, 5, 45071 - TOLEDO	
C.I.F.	S1911001D	
NACE	<NACE>	
Grupo (si aplica)	JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA LA MANCHA	
Correo electrónico	<EMAIL_EMPRESA>	
Representante de la Dirección		
Nombre	Dña. Alicia PAYO GALLARDO	Dña. Lourdes TERCERO JIMENEZ
Cargo	Bibliotecaria y Documentalista	Bibliotecaria y Documentalista
Teléfono	925286008	925 26 50 93
Correo electrónico	apayo@jccm.es	lterceroj@jccm.es
Director General		
Nombre	S/A, S/N	
Cargo	<CARGO_DIRECTOR>	
Contacto de Facturación		
Nombre	DE SERVICIOS, INSPECCIÓN GENERAL	
Cargo	Otro	
Teléfono	<TELEFONO_CONTACTO_FACTURACION>	
Correo electrónico	igs@jccm.es	
Contacto de contabilidad		
Nombre	<NOMBRE_CONTACTO_CONTABILIDAD>	
Cargo	<CARGO_CONTACTO_CONTABILIDAD>	
Teléfono	<TELEFONO_CONTACTO_CONTABILIDAD>	
Correo electrónico	<CORREO_CONTACTO_CONTABILIDAD>	

ALCANCE DEL CERTIFICADO (añadir tantas filas como traducciones sean necesarias)		Modificaciones identificadas en auditoría (planificación y/o realización)
Norma de referencia	UNE 93200:2008	
Alcance Español	Centro de Documentación y Biblioteca "Luisa Sigea"	
Alcance Inglés	<ALCANCE_IN>	
Procesos subcontratados (mencionar procesos)		
Productos/Proyectos		

CENTROS DE ACTIVIDAD Y Nº PERSONAS					Modificaciones identificadas en auditoría (planificación y/o realización)				
	Pers Prop	Pers Subc	Colectivo (*)	Nº		Pers Prop	Pers Subc	Colectivo (*)	Nº
Total personas implicadas en el alcance del certificado:			N.A.		Total, personas implicadas en el alcance del certificado:			ELIJA..	
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
PL DE ZOCODOVER, 7 2º. 45071 - TOLEDO	3	0	ELIJA..					N.A.	
			N.A.					ELIJA..	

(*) 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 teleasistencia
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:		Dirección:		Producción:	
		Comercial:				Comercial:	
		Admón:				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		

OTROS ASPECTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN		Modificaciones identificadas en auditoría (planificación y/o realización)
Sistema de Gestión integrado	SI ☐ NO ☐	
Grado de integración (en %)		