

# JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA -LA MANCHA

## Biblioteca de Castilla La Mancha

### Informe de Auditoría

Nº PROYECTO DE CERTIFICACIÓN: <b>2006/0509/CDS/07</b>	Nº INFORME: <b>19</b>	TIPO DE AUDITORÍA: <b>2ª</b> <b>Seguimiento</b>
NORMA DE APLICACIÓN: <b>UNE 93200:2008</b>	Auditoría: Individual <input checked="" type="checkbox"/> Combinada <input type="checkbox"/> Integrada <input type="checkbox"/>	Requiere envío de Acciones Correctivas: SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>

Fecha de realización de la Auditoría: 2021-12-14

## DATOS GENERALES

### A. DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

<b>Nombre de la Organización</b>	JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA -LA MANCHA
<b>Dirección</b>	CL CUESTA DE CARLOS V, S/N. 45001 - TOLEDO
<b>Representante de la Organización (nombre y cargo)</b>	Dña. María Dolores CRISTOBAL MARIANO (Directora Adjunta)

### B. EQUIPO AUDITOR

<b>Función</b>	<b>Nombre</b>	<b>Iniciales</b>
Auditor Jefe	D. Miguel DE LA FUENTE PASTRANA	MFP

### 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:

<b>Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)</b>	<b>Herramientas y descripción</b>
Herramienta(s) a utilizar	
Plataforma(s) IT del cliente	

<b>Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)</b>	<b>SI</b> <input type="checkbox"/> <b>NO</b> <input type="checkbox"/>	<b>Descripción (cuando proceda)</b>
Revisión documental (no en tiempo real) (ej., revisión de documentos en web)	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
Videollamada (WebEx)	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
Captura de Pantallas	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
Vídeo en tiempo real o no real	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
Grabación de vídeo	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
Intercambio de fotografías	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
Otros:	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	

COMENTARIOS: AUDITORIA PRESENCIAL

## RESUMEN EJECUTIVO DE AUDITORÍA

### Cuestiones generales para todos los Sistemas de Gestión

Confirmación de la realización de la auditoría
<p>Se ha realizado la Auditoría Segunda de Seguimiento de Certificación al Sistema de Gestión de cartas de Servicios de la BIBLIOTECA DE CASTILLA LA MANCHA de la JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA -LA MANCHA, donde se ha comprobado la implantación del Sistema respecto a los requisitos especificados en la norma de referencia UNE 93200:2008, salvo para lo reflejado como no conformidad en el presente informe.</p>
Alcance de la auditoría y adecuación del alcance del certificado
<p>Biblioteca de Castilla La Mancha</p> <p>¿Es adecuado el alcance del certificado? SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Indicar si se han producido cambios o modificaciones, desde la anterior auditoría:</p> <p>Alcance de la auditoría:</p> <p>¿Se han auditado todas las actividades incluidas en el alcance del certificado (sólo para auditorías de seguimiento)? SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> En caso negativo incluir descripción del muestreo realizado (actividades, proyectos, líneas de producto, tipos de servicio, emplazamientos temporales, etc.)</p> <p><b>SE CUMPLE EL PLAN</b></p>
Declaración sobre la conformidad y eficacia del sistema de gestión
<p><b>Valoración sobre la conformidad y la eficacia del Sistema de Gestión:</b></p> <p><b>1. Capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y lograr los resultados esperados</b></p> <p>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.</p> <p>Se valora como muy positivo el enfoque POSITIVO ante el CAMBIO, y la intención de la Organización en hacer una revisión completa de los COMPROMISOS, para lo que se ha establecido como OPORTUNIDAD DE MEJORA volver a concretar las EXPECTATIVAS.</p> <p>La Organización también debería tener en cuenta las Observaciones anotadas a fin de evitar posibles no conformidades en futuras auditorías. SE COMENTA LA CIRCUNSTANCIA ACTUAL DE TENER LA CARTA EXPIRADA DE OCTUBRE 2021.</p> <p>Se anima a trabajar sobre las Ideas aportadas en las Oportunidades de Mejora</p> <p><b>2. Auditoría interna y el proceso de revisión del sistema por la Dirección</b></p>

En cuanto al proceso de auditoría interna y En cuanto al proceso de Revisión del sistema por la Dirección:

Se tienen unas MEMORIAS ANUALES 2020 que se constituye con las MEMORIAS DE SALAS como HEMERFOTECA, PRÉSTAMO, ASTI, SALA INFANTIL, LECTURA MEMORIA y SALA JUAN SÁNCHEZ.

Se tiene previsto finalizar la MEMORIA 2020, la anterior fue en 2006. PUNTOS FUERTES.

Se tiene los Objetivos, Compromisos, los Recursos, los Datos en cada SALA.

**3. 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):

**En el 2020 no se abrieron No Conformidades y en 2019 se abrió una No Conformidad relativa al COMPROMISO 7, en concreto por la falta por un error de cálculo y de falta de publicación en la web. Se revisan en 2021 los actuales y en la página web**

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

**SE VUELVE A CONSIDERAR CERRADA.**

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

La Carta de Servicios en vigor se publicó el 1 de Abril de 2019, se prorroga en Septiembre 2020 y caducó en Octubre de 2021. VER OBSERVACIÓN.

Ya se ha consultado la inclusión del Reglamento de Protección de Datos. Se entiende que se publicará en breve.

#### 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?

**SE CUMPLE EL PLAN**

<b>Cuestiones para Sistema de Gestión adaptados a la Estructura de Alto Nivel</b>
<b>Comprensión del contexto de la organización</b>
NO APLICABLE A CARTAS DE SERVICIO
<b>Enfoque a riesgos y oportunidades</b>
NO APLICABLE A CARTAS DE SERVICIO
<b>Liderazgo</b>
<i>El liderazgo y el compromiso de la alta dirección se demuestra mediante la Participación de la Directora Gerente y de la Directora Adjunta a lo largo de toda la Auditoría.</i>
<b>Otras consideraciones del equipo auditor</b>
<b><u>CONTENIDO LITERAL DEL APARTADO DE CLIENTE MISTERIOSO REALIZADO EN 2021</u></b>
Se revisa el Contenido, con resultado SATISFACTORIO, y a nivel Informativo se incluye:
<b><u>BIBLIOTECA DE CASTILLA LA MANCHA.</u></b>
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:
<ul style="list-style-type: none"><li>• la atención prestada por el personal mediante una visita presencial por parte del inspector</li><li>• le respuesta recibida por escrito a través del correo electrónico, ante la demanda de información planteada del inspector por la misma vía</li><li>• la información facilitada en su página web, y el contenido de su Carta de Servicios.</li></ul>
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.
<b><u>Visita presencial a las instalaciones de la Biblioteca:</u></b>
Se ha realizado una visita a la Biblioteca como parte de la inspección, a fin de realizar el seguimiento de los compromisos adquiridos por la Biblioteca en su carta de servicios y la valoración de los aspectos recogidos la misma aprobada mediante publicación de la <b>Resolución de 07/05/2018, de la Viceconsejería de Cultura, por la que se aprueba la actualización de la Carta de Servicios de la Biblioteca de Castilla-La Mancha..</b> (DOCM 15/05/2018) y su prórroga actual mediante la publicación de la <b>Resolución de 29/09/2020, de la Viceconsejería de Cultura y Deportes, por la que se prorroga la vigencia de la Carta Sectorial de Servicios de la Biblioteca de Castilla-La Mancha (DOCM 20/10/2020)</b>
Se ha llevado a cabo una visita in situ a las instalaciones de la Biblioteca de Castilla la Mancha el día 22 de noviembre de 2021, 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, así como los compromisos de calidad y los indicadores asociados a dichos compromisos.

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.



Fotos 1 y 2. Cartel de señalización calle y fachada de acceso a la biblioteca

El inspector realiza la visita el día 22/11/2021. Accede al edificio a las 10:58h, debiendo pasar por el control tras indicación de la persona de seguridad. Comprueba, si bien, que 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.

El inspector sube a la planta de la Biblioteca y se dirige al puesto de "información y préstamo". En este momento tan solo hay persona de atención, pero libre en este momento por lo que pregunta al inspector en qué puede ayudarle.



Fotos 3 y 4. Zona de "información y préstamo"

El inspector le manifiesta que desea la consulta de un determinado libro a través del mero título. Esta persona de atención gestiona la consulta y le indica que de los ejemplares disponibles en la biblioteca, tan solo es posible la consulta en sala ya que los ejemplares "prestables" se encuentran prestados. Le indica al inspector la sala a la que debe dirigirse si desea la consulta ya que además debe extraerse de un depósito de libros, no disponibles en la propia sala.

El inspector si dirige a la sala indicada por la persona de "información y registro" para proceder a culminar la consulta del libro en cuestión.



Fotos 5. Sala Juan Sánchez Sánchez de la Biblioteca de Castilla La Mancha.

Ya en el interior de esta sala, el inspector pregunta a la persona responsable en ese momento de la esta sala por el mismo título que el requerido en "información y préstamo". Esta nueva persona vuelve a cursar la pertinente consulta para localizar el libro y sin ningún problema ofrece al inspector la posibilidad tanto de consulta en sala como en la modalidad de préstamo (en el mostrador de información y préstamo solo nos indicaron la posibilidad de consulta).

Esta persona responsable de la sala facilita el libro demandado por el inspector sin mayor problema:



Foto 6. Ejemplar del libro solicitado.

Transcurridos unos minutos de consulta por parte del inspector, este procede a su devolución, agradeciendo la atención y el trato recibido durante toda la gestión.

A continuación, el inspector solicita a la misma persona de la sala "Jesús Sánchez Sánchez" información sobre los ordenadores de uso público o de la WiFi de la Biblioteca, indicando con claridad su ubicación, pero que para lograr los códigos de usuario y contraseña debe dirigirse de nuevo a la zona de "información y préstamo".

Una vez de nuevo el inspector en la zona de "información y préstamo" el inspector observa la existencia de dos personas de atención, dirigiéndose una de ellas al inspector para interesarse por su necesidad. El inspector manifiesta su interés por el uso, tanto de la wifi de la biblioteca como de uno de los terminales informáticos de uso público para consulta.

A través del carné de usuario del inspector esta persona le facilita los códigos de usuario y contraseña para ambas cuestiones.

Tras una pequeña incidencia con la contraseña para el uso de los ordenadores públicos, ésta queda resuelta y el inspector logra su objetivo sin dificultad, tanto a la wifi como al ordenador de consulta.



Fotos 7. Sala de los ordenadores para uso público.

En esta sala se muestra la disposición de los ordenadores, con algunas restricciones debido a la situación de pandemia sanitaria actual y con fin de garantizar la distancia social de seguridad.



A continuación, el inspector se dirige a la sala de préstamo y comprueba en esta visita que las instalaciones se encuentran en muy buen estado de limpieza y conservación; y que las distintas salas están señalizadas. Además, comprueba que hay personas de atención a las que preguntar dudas y puestos de búsqueda de fondos a disposición de los usuarios, siendo sencillo e intuitivo este sistema de búsqueda. Ver fotos adjuntas.





Fotos 8, 9, 10, 11 y 12. Sala de préstamo y señalización. Puesto de consulta

Cabe destacar que, en líneas generales, el resultado de la visita presencial es positivo porque las instalaciones se encuentran en muy buen estado, son accesibles y disponen de la cartelería necesaria para guiar a un nuevo usuario dentro de las mismas. Además, el personal con el que contacta la inspectora es amable y correcto en el trato.

**Información solicitada por correo electrónico:**

- Responder con rigor y profesionalidad las demandas de información de forma inmediata y en un plazo máximo de 2 días hábiles las que requieran una búsqueda en profundidad o la redacción de una respuesta escrita
- Respuesta a las solicitudes de uso de instalaciones en un plazo máximo de 3 días hábiles.

El inspector, realiza una consulta el sábado 20 de noviembre a las 19:07 h, vía correo electrónico, solicitando información sobre el uso de las instalaciones de la Biblioteca, se adjunta consulta

## Consulta Uso de las Instalaciones de la Biblioteca

**Pablo Gómez Hernandez** <pablogomezhernandez732@gmail.com>  
para biblioclm ▾

sáb, 20 nov 19:07 (hace 3 días) ☆

Buenas Tardes

Tengo entendido que la Biblioteca ofrece la cesión de algunos espacios para la celebración de actos culturales o divulgativos. Me gustaría conocer, en ese caso, como es el proceso y las características de los espacios objeto de cesión (aforo, equipación, disponibilidad, etc.). También si existen actualmente algunas restricciones derivadas del COVID-19.

Gracias de antemano por la respuesta y reciba un cordial saludo.

Pablo Gómez Hernández

Se recibe la respuesta el primer día hábil al envío de la consulta, el lunes 22 a las 09:06h, considerándose que la respuesta ha sido enviada con una gran rapidez y por supuesto dentro del plazo establecido para este compromiso nº 7, "Responder con rigor y profesionalidad las demandas de información de forma inmediata y en un plazo máximo de 2 días hábiles las que requieran una búsqueda en profundidad o la redacción de una respuesta escrita".

La información ofrecida en la respuesta del "Servicio de Información y Referencia" se considera por el inspector que responde a la información demandada, de acuerdo correo electrónico recibido y que se expone a continuación:

**Actividades Culturales Bclm** <aculturales.bclm@jccm.es>  
para mí ▾

lun, 22 nov 9:06 (hace 1 día)

Buenos días Pablo:

Para la utilización de espacios de la Biblioteca hay que cumplimentar una solicitud que aparece en la página web. El enlace a la solicitud es el siguiente:

<https://biblioclm.castillalamancha.es/solicitud-de-instalaciones>

La normativa la puede consultar en el siguiente enlace:

<https://biblioclm.castillalamancha.es/cesion-instalaciones>

Actualmente el aforo del Salón de Actos de la Biblioteca es de 60 personas con mascarilla.

Un saludo

Departamento de Actividades Culturales  
Biblioteca de Castilla-La Mancha  
Viceconsejería de Cultura  
Consejería de Educación, Cultura y Deportes  
Cuesta de Carlos V s/n

Tel. 925 284997  
[aculturales.bclm@jccm.es](mailto:aculturales.bclm@jccm.es)

En la información recibida se aprecia el uso de un lenguaje adecuado e informando de manera correcta y concreta al inspector, en lo solicitado.

### **Seguimiento de los compromisos de la Carta de Servicios**

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

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.

Se aprecia cumplimiento de este compromiso a través de la visita presencial y de la respuesta recibida por correo electrónico ante las diversas demandas de información y servicio solicitadas. El personal de atención se ha mostrado cordial y amable en el trato, usando un lenguaje accesible y comprensible en todo momento.

Tan solo señalar que ni en la visita presencial, ni en el correo electrónico se ha informado/ofrecido sobre la encuesta de satisfacción.

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.

A través de las consultas realizadas en la página web no se aprecian este tipo de situaciones en los momentos consultados.

3. 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
4. Responder con rigor y profesionalidad las demandas de información de forma inmediata y en un plazo máximo de 2 días hábiles las que requieran una búsqueda en profundidad o la redacción de una respuesta escrita.

Se respondió con inmediatez y/o rapidez a las demandas de información requeridas por el inspector. En la visita presencial de manera inmediata a toda solicitud, búsqueda de libro, acceso a wifi, claves de acceso a los terminales informático de uso público.

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

A través de las consultas realizadas a la página web puede apreciarse como la información disponible en la misma cuenta con una actualización inferior a la semana:

The screenshot shows the website header for 'Castilla-La Mancha' with navigation links: 'INFORMACIÓN GENERAL', 'SERVICIOS', 'ACTIVIDADES', and 'CATÁLOGOS Y RECURSOS'. Below the header, a breadcrumb trail reads 'Inicio > Actividades > Actividades culturales'. A sidebar menu on the left lists various options, with 'Actividades culturales' selected. The main content area displays two cultural events:

- Encuentro con Margarita del Mazo**  
**Fecha del evento:** Miércoles, 24 Noviembre, 2021 - 17:00 hasta 18:00  
**Tipo de actividad:** Cuentacuentos  
**Lugar:** Sala de Conferencias  
Taller de narración oral dirigido a familias de la mano de Margarita del Mazo.  
Necesaria inscripción. [Leer mas ..](#)
- Dúo Partners Momentum**  
**Fecha del evento:** Miércoles, 24 Noviembre, 2021 - 19:00 hasta 20:30  
**Tipo de actividad:** Concierto  
**Lugar:** Sala de Conferencias  
Segundo concierto del ciclo "Música en la Biblioteca", en este caso se trata de un dúo

6. Oferta de 20 puestos de acceso público a internet y red WiFi en toda la Biblioteca.

Se comprueba la puesta a disposición de la red WiFi en la Biblioteca, solicitando el inspector las claves de acceso al personal y comprobando su funcionamiento.

De la misma manera se comprueba la disposición de los puestos de acceso público a internet, aunque con algunas restricciones debido a la situación de pandemia sanitaria y a fin de garantizar la distancia social entre puestos. Igualmente, el inspector solicita al personal de la Biblioteca las claves de acceso y comprobando su funcionamiento

7. Oferta de un programa mensual de actividades culturales.

Puede comprobarse esta programación mensual en la página web y a través de cartelería expuesta por las instalaciones de la Biblioteca y comprobadas por el inspector en su visita presencial

- Información general ▶
- Servicios ▶
- Actividades** ▼
- Actividades culturales ▶
- Programación mensual**
- Noticias
- Centros de Interés
- Clubes de lectura
- Las culturas del libro
- Exposiciones virtuales
- Concurso de Microrrelatos
- Catálogos y recursos ▶
- Enclave Joven
- Biblioteca Infantil



**RED DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS**  
Castilla-La Mancha

 **Dónde encontrarnos**

## Programación mensual



**Actividades culturales. Noviembre 2021**

[Boletín de noviembre 2021](#)

f
🐦
✉
↩
📌
Like 0

---



**Actividades culturales. Octubre 2021**

[Boletín de octubre 2021](#)

f
🐦
✉
↩
📌
Like 0

---



**Actividades culturales. Septiembre 2021**

[Boletín de septiembre 2021](#)

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

Se comprueba la rapidez de respuesta a través del correo electrónico enviado por el inspector y ya descrito con anterioridad. Se recibe respuesta a la demanda del inspector el primer día hábil a las 09:06 h.

**Puntos fuertes**

- Espíritu de Cambio.
- El tratamiento de las observaciones y oportunidades de mejora, de las auditorías de AENOR, por parte de los responsables de la Carta de Servicios.
- Establecimiento de valores UMBRALES para todos los INDICADORES.
- MULTIPLES INDICADORES asociados a PAGINA WEB Y COMUNICACIONES.
- Se tiene previsto finalizar la MEMORIA 2020, la anterior fue en 2006.

**Oportunidades de mejora**

Para RENOVAR LA CARTA DE SERVICIOS:

1. Concretar un Método para volver a concretar las Expectativas de los Usuarios, por ejemplo Entrevistas, Cuestionarios, Grupos de Interés, ....
2. Englobar en un Servicio / Proceso, intentando establecer al menos un Compromiso.
3. Establecer al menos un Indicador para cada Compromiso.
4. Medir el Cumplimiento con datos reales.
5. Concretar el Compromiso con los datos reales.

- Al considerar la determinación de expectativas, se pueden realizar estudios separados por Grupos de Interés de Usuarios por edad, por uso de las instalaciones. Los usuarios más “exigentes” pueden aportar Expectativas a generalizar, si no entra en conflicto con otros Usuarios.
- Alinear los Indicadores con Medidas de EFICACIA de los SERVICIOS / PROCESOS implicados en la consecución del COMPROMISO.
- En las Encuestas de Valoración incluir un apartado para IMPORTANCIA, al menos que se marque el que más y el que menos.

**SE VUELVE A COMENTAR:**

- Valorar la conveniencia de separar en 2 indicadores para el compromiso 1: uno para el trato amable, cordial (pregunta 12) y lenguaje adecuado (pregunta 13) a fin de analizar ambas variables de forma diferenciada, si bien está previsto en el borrador de la nueva Carta de servicios.
- Se recomienda la revisión del estándar (valor umbral) en concordancia con los resultados históricos consolidados. (ver indicadores 11 y 12 por ejemplo), si bien está previsto en el borrador de la nueva Carta de servicios
- Incumplir un mapa de situación en el folleto divulgativo de la carta de servicio, si bien ya está previsto para la próxima.

Nº	Observaciones	Norma/s
01	La Carta de Servicios en vigor se publicó el 1 de Abril de 2019, se prorroga en Septiembre 2020 y caducó en Octubre de 2021.  Nota: se empieza con la revisión en Marzo 2020 y se paraliza por la Pandemia. Aunque se ha vuelto a empezar en Junio 2021.	UNE 93200 2008
02	La Carta en el punto 9 de VIGENCIA no marca la fecha de publicación en el Diario Oficial.	UNE 93200 2008
03	No está definido en Procedimiento la Metodología para las REVISIONES DE CARTA DE SERVICIOS, no se concretan ni los criterios temporales, las responsabilidades, las comunicaciones, los registros y los criterios de modificación, eliminación de servicios / compromisos.	UNE 93200 2008
04	En la Carta se detecta que para el SERVICIO DE ACCESO A INTERNET se tienen dos Indicadores, pero los dos se centran en situaciones negativas como incidencias.	UNE 93200 2008
05	En la Carta se detecta que para el SERVICIO DE REPRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS, se tiene un único Compromiso y además el Indicador se centra en situaciones negativas como incidencias.	UNE 93200 2008

**Documentos adjuntos al informe de auditoría:**

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

## ANEXO

### Cuestiones particulares del Sistema de Gestión CARTAS DE SERVICIOS

#### a. UNE 93200 2008

Asociado a OPORTUNIDADES DE MEJORA DEL AÑO PASADO:

- Se han realizado cambios en las Encuestas con respecto a NO LO CONOZCO, diferente a NO LO USO.

#### Revisión de la Tabla:

- A todos los SERVICIOS se le ha asignado al menos un COMPROMISO, y la asignación de a TODOS es en 3 de los 14.
- Al servicio de SERVICIO DE CONSULTA Y PRÉSTAMO se le asigna el máximo número de COMPROMISOS, hoy por hoy la IMPORTANCIA de este está bajando y subiendo el ACTIVIDADES CULTURALES y ESPACIOS DE ENCUENTRO Y REUNIÓN, que tienen 3 COMPROMISOS.
- Asociado a TODOS LOS SERVICIOS, en concreto PAGINA WEB Y REDES SOCIALES se le han asignado el número máximo de INDICADORES, y se corresponde con la importancia dada a la COMUNICACIÓN.
- 

#### Sugerencias, Quejas, y Reclamaciones:

En 2019 se abren 34, en 2020 se abren 14 y en lo que llevamos de 2021 se llevan 14.

Se abre un Expediente para cada una de ellas, se tienen en papel.

- 1 covid
- 2 puestos de lectura
- 1 ordenador
- 1 climatización
- 2 horarios
- 1 actividades infantiles
- 1 internet y wifi
- 3 colecciones
- 1 Molestias e incomodidades

#### Comunicaciones

Se revisa la web:

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

SERVICIO	Nº	COMPROMISO	INDICADORES ASOCIADOS	FORMA DE CÁLCULO	VALORES OBJETIVOS	PERIO	COMENTARIO
TODOS	01	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.	Grado de satisfacción de los usuarios	De los informes correspondientes a las preguntas 12ª (expresión) y 13ª (trato) se obtiene la valoración otorgada a nuestro personal en su forma de relacionarse con los usuarios. En el formulario de recogida de datos de 2019, los datos se obtienen de las preguntas 11.1 (expresión) y 11.2 (trato) Puntuación total/ nº de respuestas a cada pregunta.	4 sobre 5.	Anual	En 2020, en la encuesta se obtiene:  4,33 forma de expresión del personal 4,38 trato recibido Media 4,36
TODOS	02	“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”.	Porcentaje de avisos realizados en el plazo establecido	Consulta al registro de cambios. Nº de cambios avisados con la antelación prevista/nº total de cambios programados *100.	100%	trimestral	Resultados 3º trimestre 2021  100%  Se detecta que en el segundo sólo ha sido 50%
SERVICIO DE CONSULTA Y PRÉSTAMO	03	Expedición de forma inmediata y gratuita del carné de la Biblioteca.	Porcentaje de personas inscritas inmediatamente.	Registro de solicitudes de Tarjeta de usuario. Nº de inscripciones realizadas inmediatamente/Nº total de solicitudes de inscripción*100	100%	trimestral	Resultados 3º trimestre 2021  100%



SERVICIO	Nº	COMPROMISO	INDICADORES ASOCIADOS	FORMA DE CÁLCULO	VALORES OBJETIVOS	PERIO	COMENTARIO
SERVICIO DE CONSULTA Y PRÉSTAMO	04	Respuesta positiva o negativa, en un plazo máximo de 5 días hábiles, a las sugerencias de los usuarios para la adquisición de materiales bibliográficos y audiovisuales.	Porcentaje de sugerencias contestadas en el plazo establecido.	Registro de sugerencias de compra. Nº de sugerencias contestadas en plazo/nº total de sugerencias recibidas*100	100%  UMBRAL: A partir del 5% de incumplimiento	Trimestral	Resultados 3º trimestre 2021  100%
SERVICIO DE CONSULTA Y PRÉSTAMO	05	Gestión de las solicitudes de préstamo interbibliotecario. Las realizadas por usuarios individuales se gestionarán 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.	5.1. Porcentaje de solicitudes realizadas por usuarios individuales gestionadas en el plazo establecido.	5.1. Registro de solicitudes de PI realizadas por usuarios individuales. Nº de solicitudes de PI de usuarios gestionadas en plazo/nº total de solicitudes de usuarios recibidas *100	100%	trimestral	Resultados 3º trimestre 2021  100%
			5.2. Porcentaje de solicitudes realizadas por bibliotecas contestadas en el plazo establecido	5.2. Registro de solicitudes de PI realizadas por bibliotecas. Nº de solicitudes de PI de bibliotecas contestadas en plazo/nº total de solicitudes de bibliotecas recibidas*100	100%	trimestral	Resultados 3º trimestre 2021  100%
SERVICIOS DE CONSULTA Y PRÉSTAMO E INFORMACIÓN.	06	Respuesta en un plazo máximo de 5 días hábiles a los usuarios que no encuentran un documento que aparece como disponible en el catálogo de la Biblioteca.	Porcentaje de respuestas realizadas en el plazo establecido.	Registro de documentos disponibles no encontrados. Nº de respuestas dadas en el plazo establecido/nº total de notificaciones de documentos no encontrados*100	100%	Trimestral	Resultados 3º trimestre 2021  100%

SERVICIO	Nº	COMPROMISO	INDICADORES ASOCIADOS	FORMA DE CÁLCULO	VALORES OBJETIVOS	PERIO	COMENTARIO
SERVICIOS DE INFORMACIÓN.	07	Responder con rigor y profesionalidad las demandas de información de forma inmediata y en un plazo máximo de 2 días hábiles las que requieran una búsqueda en profundidad o la redacción de una respuesta escrita.	7.1. Porcentaje de contestaciones realizadas en el plazo establecido	7.1. Registro de preguntas que requieran búsquedas en profundidad o de respuesta escrita. Nº de preguntas contestadas/nº total de preguntas recibidas*100 Muestreo de respuestas presenciales. Nº de preguntas contestadas en plazo/nº total de preguntas recibidas*100	100% 1. <95%	trimestral	Resultados 3º trimestre 2021  100%
			7.2. Grado de satisfacción de los usuarios.	.2. Encuesta de satisfacción. Media de la puntuación dada en la encuesta de satisfacción (preguntas 10ª y 11ª de la encuesta).	2. <4 en la encuesta	Anual	Encuesta Satisfacción 2020  4,28 demandas de información 4,78 información recibida Media 4,53
TODOS	08	Actualización semanal de la información ofrecida en la página web y en las redes sociales de la Biblioteca.	8.1. Porcentaje de semanas en las que se ha actualizado la información en la página web.	Estadísticas de la página web: 8.1. Porcentaje de semanas en las que se ha actualizado la información en la página web. Nº de semanas en las que se ha actualizado la información en la web/nº total de semanas*100	8.1. <100%	trimestral	Resultados 3º trimestre 2021  <b>92,8%</b>
			8.2. Número de actualizaciones semanales en la página web.	8.2. Número de actualizaciones semanales en la página web Nº total de actualizaciones semanales en la web	8.2. =>1	trimestral	Resultados 3º trimestre 2021  100%

SERVICIO	Nº	COMPROMISO	INDICADORES ASOCIADOS	FORMA DE CÁLCULO	VALORES OBJETIVOS	PERIO	COMENTARIO
				Estadísticas de las redes sociales:			
			8.3. Porcentaje de semanas en las que se ha actualizado la información en las redes sociales.	8.3. Porcentaje de semanas en las que se ha actualizado la información en las redes sociales. Nº de semanas en las que se actualiza la información en las redes/nº total de semanas*100	8.3. <100%	trimestral	Resultados 3º trimestre 2021 100%
			8.4. Número de actualizaciones semanales en las redes sociales 8.4.1 Facebook 8.4.1. Facebook 8.4.2 Twitter	8.4. Número de actualizaciones semanales en las redes sociales 8.4.1 Facebook Nº total de actualizaciones semanales en Facebook adultos Nº total de actualizaciones semanales en Facebook Infantil Nº total de actualizaciones semanales en Facebook Juvenil 8.4.2 Twitter Nº total de actualizaciones semanales en Twitter	8.4. <1. 8.4.1 Facebook 8.4.1 1.Facebook adultos >= 5 8.4.1.2 Facebook infantil >= 5 8.4.1.3 Facebook Juvenil >=5 8.4.2 Twitter >=15	trimestral	Resultados 3º trimestre 2021 100%
SERVICIO DE ACCESO A INTERNET	09	Oferta de 20 puestos de acceso público a internet y red WIFI en toda la Biblioteca.	9.1. Registro de incidencias en los equipos informáticos: Nº total equipos disponibles en el periodo.	9.1. Registro de incidencias en los equipos informáticos: Nº total equipos disponibles en el periodo.	9.1. >=20	trimestral	Resultados 3º trimestre 2021 <b>15 puestos</b>

SERVICIO	Nº	COMPROMISO	INDICADORES ASOCIADOS	FORMA DE CÁLCULO	VALORES OBJETIVOS	PERIO	COMENTARIO
			9.2. Registro de incidencias en las antenas WiFi: Nº de días en que la WIFI ha estado operativa en toda la Biblioteca/ Nº de días de servicio*100.	9.2. Registro de incidencias en las antenas WiFi: Nº de días en que la WIFI ha estado operativa en toda la Biblioteca/ Nº de días de servicio*100.	9.2.100%	trimestral	Resultados 3º trimestre 2021  0 días sin wifi
SERVICIO DE REPRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS	10	Oferta de, al menos, un equipo de reproducción de documentos de uso público.	Número de equipos destinados al público, disponibles	Registro de incidencias en los equipos de reprografía: Nº de equipos disponibles en el periodo.	>=1	trimestral	Resultados 3º trimestre 2021  3 equipos reproducción
ACTIVIDADES CULTURALES	11	Oferta trimestral de actividades formativas dirigidas a diferentes colectivos.	Número de actividades trimestrales ofertadas.	Base de datos de actividades Culturales y formativas. Nº total de actividades formativas ofertadas.	>=1	trimestral	Resultados 3º trimestre 2021  <b>8 actividades formación</b>
ACTIVIDADES CULTURALES	12	Oferta de un programa mensual de actividades culturales.	12.1 Número de programas mensuales de actividades culturales ofertados	12.1 Registro de fechas de publicación del programa de actividades Número de programas mensuales de actividades culturales ofertados.	12.1 >=1	trimestral	Resultados 3º trimestre 2021  3 programas con 24 actividades culturales
			12.2 Número de actividades mensuales programadas.	12.2 Base de datos de actividades culturales y formativas Número de actividades culturales trimestrales ofertadas	12.2 >=10	trimestral	Resultados 3º trimestre 2021  0 meses sin actividad
ESPACIOS DE ENCUENTRO Y REUNIÓN	13	Respuesta a las solicitudes de uso de instalaciones en un plazo máximo de 3 días hábiles.	13 Porcentaje de solicitudes contestadas en el plazo establecido.	Base de datos de actividades culturales y formativas. Nº de solicitudes de instalaciones contestadas en plazo/nº total de solicitudes recibidas	100%	trimestral	Resultados 3º trimestre 2021  100%

SERVICIO	Nº	COMPROMISO	INDICADORES ASOCIADOS	FORMA DE CÁLCULO	VALORES OBJETIVOS	PERIO	COMENTARIO
SERVICIOS A BIBLIOTECAS DE LA REGIÓN	14	Comunicar en un plazo de 2 días hábiles los cambios realizados en la normativa técnica, que afecten a los centros pertenecientes al Catálogo Colectivo de Bibliotecas de Castilla-La Mancha.	Porcentaje de cambios comunicados en el plazo establecido	Registro de modificaciones. Nº de actualizaciones o modificaciones comunicadas/nº total de modificaciones o actualizaciones realizadas*100	100%	trimestral	Resultados 3º trimestre 2021  No se solicitan cambios

**Información específica del sistema de gestión a adjuntar al informe, cuando aplique:**

Otros:

## ANEXO - MATRIZ ACTIVIDADES DE AUDITORÍA

UNE 93200 2008															
DIA	CENTRO	HORA	AUDITOR	PROCESO/ DPTO/ DOCUMENTO/ ACTIVIDAD	3. Estructura y contenido: 3.1 Información	3. Estructura y contenido:3.2 Compromisos de calidad e Indicadores	3. Estructura y contenido: 3.3 Mecanismos de comunicación externa e interna	3. Estructura y contenido: 3.4 Medidas de Subsanación o compensación en el caso de incumplimiento de los compromisos	3. Estructura y contenido: 3.5 Formas de Presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones sobre el servicio prestado	4. Aspectos Metodológicos en el Desarrollo de la Carta. 4.1 Elaboración	4. Aspectos Metodológicos en el Desarrollo de la Carta. 4.2 Seguimiento de la carta	4. Aspectos Metodológicos en el Desarrollo de la Carta. 4.3 Revisión y actualización de la Carta de Servicios	5. Comunicación de la Carta de Servicios. 5.1 Comunicación Interna	5. Comunicación de la Carta de Servicios. 5.1 Comunicación Externa	
1	1	08:00 - 08:30	MFP	<b>Reunión inicial</b>											
1	1	08:30 -14:00	MFP	Carta de Servicios de la Biblioteca de Castilla La Mancha	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
1	1	14:00 – 15:00	MFP	<b>Elaboración del informe de auditoría por el equipo auditor y Reunión final</b>											

## CUADRO DE NO CONFORMIDADES

Ref. NC	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	Apdo. Norma	Apdo. Norma	Categoría N. C.
	NO SE DETECTAN			

**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:

Elija un elemento. **SEGUIMIENTO**

- 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](mailto: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:	29 Junio 2022
Fecha expiración del actual certificado: <i>(no cumplimentar en Fase I / Fase II)</i>	<b>2022-09-02</b>

- Comentarios si procede, sobre la planificación de la próxima auditoría (a cumplimentar por el Auditor Jefe): **EVALUAR EL BORRADOR DE LA NUEVA LÍNEA DE CARTA. SI ESTÁ DISPONIBLE.**
- 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 14 de DICIEMBRE de 2021



## ANEXO A CENTROS VISITADOS

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

**CENTROS FIJOS**

**CENTRO 1:**

**DIRECCIÓN:** CL CUESTA DE CARLOS V, S/N. 45001 - TOLEDO

**ACTIVIDADES DEL ALCANCE:**

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

Nombre y apellidos	Departamento o cargo	Reunión inicial	Desarrollo Auditoría	Reunión final
María Dolores CRISTOBAL MORIANO	Directora Gerente	X	X	X
Flor GARCÍA AGÜERA	Directora Adjunta	X	X	X

## ANEXO - HOJA DE DATOS

DATOS GENERALES		Modificaciones identificadas en auditoría (planificación y/o realización)
<b>Nombre de la Organización</b>	JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA -LA MANCHA	
<b>Factoría/Planta/Delegación</b>	Biblioteca de Castilla La Mancha	
<b>Domicilio Social</b>	Plaza DEL CONDE, 5, 45071 - TOLEDO	
<b>C.I.F.</b>	S1911001D	
<b>NACE</b>	<NACE>	
<b>Grupo (si aplica)</b>	JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA LA MANCHA	
<b>Correo electrónico</b>	<EMAIL_EMPRESA>	
<b>Representante de la Dirección</b>		
<b>Nombre</b>	<del>Dña. María Dolores CRISTOBAL MARIANO</del>	Dña. María Dolores CRISTOBAL MORIANO
<b>Cargo</b>	<del>Directora Adjunta</del>	Directora Gerente
<b>Teléfono</b>	925267571	
<b>Correo electrónico</b>	mdcristobal@jccm.es	
<b>Director General</b>		
<b>Nombre</b>	<del>S/A, S/N</del>	Dña. María Dolores CRISTOBAL MORIANO
<b>Cargo</b>	<del>&lt;CARGO_DIRECTOR&gt;</del>	Directora Gerente
<b>Contacto de Facturación</b>		
<b>Nombre</b>	DE SERVICIOS, INSPECCIÓN GENERAL	
<b>Cargo</b>	Otro	
<b>Teléfono</b>	<TELEFONO_CONTACTO_FACTURACION>	
<b>Correo electrónico</b>	igs@jccm.es	
<b>Contacto de contabilidad</b>		
<b>Nombre</b>	<NOMBRE_CONTACTO_CONTABILIDAD>	DE SERVICIOS, INSPECCIÓN GENERAL
<b>Cargo</b>	<CARGO_CONTACTO_CONTABILIDAD>	Otro
<b>Teléfono</b>	<TELEFONO_CONTACTO_CONTABILIDAD>	<TELEFONO_CONTACTO_FACTURACION>
<b>Correo electrónico</b>	<CORREO_CONTACTO_CONTABILIDAD>	igs@jccm.es

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

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
<b>Total personas implicadas en el alcance del certificado:</b>			N.A.		<b>Total, personas implicadas en el alcance del certificado:</b>			ELIJA..	
<b>Emplazamientos permanentes a incluir en el certificado</b> (añadir tantas filas como sean necesarias)	Pers Prop	Pers Subc	Colectivo	Nº	<b>Indicar posibles modificaciones en los centros</b> (añadir tantas filas como sean necesarias)	Pers Prop	Pers Subc	Colectivo	Nº
CL CUESTA DE CARLOS V, S/N. 45001 - TOLEDO	52	0	ELIJA..					N.A.	
			N.A.					ELIJA..	

<b>Emplazamientos temporales</b>	Nº Centros:		<b>Emplazamientos temporales</b>	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)											
<b>Personal estacional</b>	Nº Personas:		Periodo:		<b>Personal estacional</b>	Nº Personas:		Periodo:							
<b>Personal a tiempo parcial</b>	Nº Personas:		Duración jornada:		<b>Personal a tiempo parcial</b>	Nº Personas:		Duración jornada:							
<b>Personal en turnos</b>	Nº Personas:		Nº turnos:		<b>Personal en turnos</b>	Nº Personas:		Nº turnos:							
<b>Distribución personal por área</b>				<b>Distribución personal por área</b>											
Dirección:		Producción:		Comercial:		Admón:		Dirección:		Producción:		Comercial:		Admón:	

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

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