

# JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA -LA MANCHA

## Informe de Auditoría

Nº PROYECTO DE CERTIFICACIÓN: <b>2006/0509/CDS/02</b>  NORMA DE APLICACIÓN: <b>UNE 93200:2008</b>	Nº INFORME: <b>13</b> TIPO DE AUDITORÍA: <b>Renovación</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: 2021-12-13

## DATOS GENERALES

### A. DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

<b>Nombre de la Organización</b>	JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA -LA MANCHA
<b>Dirección</b>	CL RIO CABRIEL, 7. 45071 - TOLEDO
<b>Representante de la Organización (nombre y cargo)</b>	D. Pedro COBO MARTINEZ (Jefe de Sección)

### 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 <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"/>	
Video en tiempo real o no real	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
Grabación de video	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:		

## RESUMEN EJECUTIVO DE AUDITORÍA

### Cuestiones generales para todos los Sistemas de Gestión

#### Confirmación de la realización de la auditoría

Se ha realizado la auditoria de renovación, 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 ARCHIVO DE CASTILLA LA MANCHA y su Carta de Servicios, Resolución de 19/11/2018, de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas, por la que se actualiza la Carta Sectorial de Servicios del Archivo de Castilla-La Mancha, y cuya publicación se efectuó el 4 de diciembre en el DOCM, ha sido prorrogada por dos veces, cuya ultima prorroga no ha sido publicada en la pagina web, al haber sido recientemente aprobada (Resolución de fecha 25/11/21 de la consejería de hacienda y administraciones publicas por la que se prórroga la vigencia de la carga sectorial de servicios del archivo de castilla La Mancha 2021/12682), se prorroga por un año a contar desde el día siguiente a su publicación.

#### Alcance de la auditoría y adecuación del alcance del certificado

*Archivo de Castilla La Mancha*

¿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 los 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 y además coherente con la evolución de los servicios prestados a tenor de las revisiones de los compromisos llevados a cabo en esta última carta.*

Se detectan una serie de observaciones que deben ser consideradas por la organización para evitar futuras No Conformidades en sucesivas auditorías.

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

Solo hay que destacar la prórroga por otro año mas de la carta de servicios y que el servicio de visitas guiadas continua interrumpido derivado de la actual situación de emergencia por la pandemia

## 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? NINGUNA

## Otras consideraciones del equipo auditor

La auditoría de la carta de servicios se ha basado en los tres grandes ámbitos de la norma:

Verificación del contenido de la carta: Se verifica el contenido de la carta de servicio vigente, "Resolución de 19/11/2018, de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas, por la que se actualiza la Carta Sectorial de Servicios del Archivo de Castilla-La Mancha" y cuya publicación se efectuó el 4 de diciembre en el DOCM. Esta carta se realizó la revisión de los siguientes:

Identificación de la metodología utilizada para su desarrollo, En anteriores auditoria se revisaron las actas de reunión que se celebraron para la revisión de la carta de servicios

En esta auditoria se verifica como se ha comunicado a las partes interesadas (agentes participantes en la prestación de servicios y dos personas al servicio de la Junta y como usuarias del servicio) que participaron en la elaboración de la presente carta, la posibilidad de aportar aspectos a incluir en la revisión de la misma, no habiéndose aportado ningún comentario al respecto, motivo por el que se prorrogó con los mismos compromisos e indicadores que en anteriores publicaciones

Se revisa que comenzó el 26/10/21, mediante invitaciones por correo electrónico para aportar las cuestiones que considerasen oportunas, en ese sentido se recomienda que, de cara a los próximos años, el método (si la situación de pandemia persiste) sean propuestas reuniones en remoto, aunque no se disponga de cámaras, la interlocución seria más directa

El 03/11/21 se revisa correo en el que la IGS indica que, si no hay sugerencias en el proceso abierto, se puede proceder a la prorroga de la carta

Solo se realizan dos sugerencias, una relacionada con la actualización de la denominación de la Consejería de Agricultura, y otra relacionada con “el empleo de fax” pues es un medio que se encuentra en desuso, que no afectan a la carta (compromisos e indicadores). Se han tenido en cuenta y en ese sentido se han actualizado

Así mismo se ha actualizado el marco legal, dado que la ley 15/1999, esta derogada ha sido sustituida por la Ley Orgánica 3/2018 de protección de datos

Se revisa el correo de envío del borrador de la carta con estas subsanaciones a la IGS el 02/12/21, en el que se comenta que se pasara el borrador para su aprobación, pero no conteniendo los aspectos indicados anteriores, y se contesta el 03/12/21, en el que se incluyen.

Finalmente se evidencia borrador de la carta con el cambio de la denominación de la consejería, (el fax se ha decidido mantener por la duda de que pueda ser un medio que si bien esporádico, si pudiese ser empleado)

Se verificó el procedimiento de “Autoevaluación y seguimiento de los compromisos”, para la carta aprobada por Resolución de 19/11/2018, de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas (DOCM, nº 236 de 04/12/2018). No ha sufrido ningún cambio desde esa fecha

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 2020 y primer semestre de 2021, y años anteriores
- los resultados de las encuestas de satisfacción 2021 (del periodo 2020) y años anteriores
- Informe de análisis global del cumplimiento de los indicadores
- así como la posibilidad de descargar la carta vigente, y la resolución de la carta aprobada (Pte. nueva resolución)
- el folleto divulgativo (Pte. de publicar carta con subsanaciones)
- informes de auditoría desde 2018
- el certificado de AENOR

Se ha procedido a cotejar con el jefe de Sección los datos derivados de la inspección del servicio llevada a cabo bajo una metodología de “cliente misterioso” llevada a cabo el pasado día 01 de octubre a través de 2 comunicaciones vía web mediante un formulario de contacto, donde se solicitan los datos.

En ambos casos se ha recibido respuesta vía correo electrónico en el mismo día, siendo los compromisos cursar las respuestas a las peticiones en un plazo máximo de 3 días hábiles.

Para evaluar el servicio del Archivo de Castilla la Mancha, y poder contrastarlo, se han realizado 2 solicitudes en el día 22 de octubre de 2021:

- Una consulta sobre documentación del Archivo de Castilla-La Mancha, respondiendo el jefe de sección Pedro Cobo, de la no disposición de la información de las bases de datos del Archivo Histórico Provincial de Albacete
- Una petición de utilización de una sala de reuniones, del Archivo de Castilla-La Mancha, respondida por Francisco Gallo León (Coordinador de archivos), exponiendo que al ser festivo no se encuentra disponible.

Ambas solicitudes se han realizado vía web mediante un formulario de contacto, donde se solicitan los datos, y en ambos casos se ha recibido respuesta vía correo electrónico en el mismo día, en un muy corto espacio de tiempo.

Se revisa el seguimiento de la No conformidad detectada en anterior auditoría, si bien no se detalló un análisis de causas concretas y como tal solo se ha realizado la corrección, no habiéndose llevado a cabo una revisión de la eficacia de la misma

En cuanto a la verificación de todos y cada uno de los compromisos y los métodos de seguimiento se lleva a cabo un muestreo que se presenta a continuación:

- Compromiso 1.1. Disponibilidad de la documentación para su consulta o préstamo. Con valor Estándar: 95%  
Los 3 trimestres registrados de 2021 su resultado fue: 95,43% y 98,08% para cada trimestre. Se muestrea el mes de marzo que se recibieron: 797 solicitudes de las cuales 12 no resueltas, (por no encontrarse disponible en la caja en 11 de ellos, solo en uno de ellos no se encuentra, pero si se dirige a la ubicación donde se encuentra) y 2 fuera de plazo, de las cuales 253 han sido de consulta y 444 son préstamos

Se muestrea la herramienta informática que nos permite revisar el nº de solicitudes, y la fecha de petición, pero no la fecha de la disponibilidad, se registró una observación en informe anterior, pero no se ha podido realizar ninguna acción al respecto, si se espera que cuando se disponga de una aplicación informática nueva, que parece que podría ser inminente y a ese respecto no se tendrá que incluir este dato de forma manual.

En 2020 que es el mismo compromiso e indicador que en años anteriores se ha obtenido los siguientes resultados Resultado anual 2020: 97,93% El nº de solicitudes fue de 7120, de las cuales 154 no resueltas en plazo (que incluye las no resueltas 118, y 36 fuera de plazo)

- Compromiso 1.2. Consulta de documentos en el Archivo de Castilla-La Mancha, con un valor estándar de 100%: en los 3 trimestres publicados se ha obtenido un 100%.

No se aportan datos del mes de enero, indicándose la organización que fue derivado de las consecuencias sufridas en la infraestructura derivado de la tormenta "filomena", no habiéndose comunicado al respecto, si bien se informa que no se recibieron solicitudes de consultas y préstamos.

Resultado anual 2020, se recibieron un total de 294 consultas realizadas de expedientes, en un plazo inmediato que según el compromiso se establece en 30 minutos, si bien se evidencia que la prestación de este servicio se realiza con cita previa, que los usuarios realizan a través de un formulario en la aplicación informática, por lo que la documentación es preparada previamente, (solo 20 consultas han sido sin cita previa).

- Compromiso 1.3 Las solicitudes electrónicas de consulta de documentos remitidas a través de la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha serán resueltas en el plazo de dos días hábiles.

Resultado anual 2020 100%

En 2021 no se ha cumplido el compromiso en ninguno de los 3 trimestres.

Se revisan los informes de incidencias:

- 1/2021, de las 25 solicitudes solo 20 fueron atendidas en plazo, se evidencia un muy pormenorizado análisis de causas, que principalmente se ha debido a el cierre en el mes de enero del edificio por la tormenta y no pudiéndose trabajar y por una incorrecta coordinación en una de las solicitudes que además no eran de la competencia del registro, y por tanto no se propone ninguna acción correctora
- Se revisa el informe 4/2021 por la no consecución del valor estándar, de las 20 solicitudes 1 no fue atendida en plazo, se tardó 10 días, dado que el análisis de causas ha sido que la consulta realizada conllevaba la digitalización de un gran número de expedientes (376), y que por tanto requería de un gran plazo, así mismo se prioriza las solicitudes realizadas por los ciudadanos en detrimento de los usuarios de la propia junta
- Informe 7/2021 que arroja un resultado de 23 de las cuales 1 no fue resuelta en plazo (del 11/09 al 28/11), al igual que en la anterior era derivado del gran numero de copias, (había realizado dos solicitudes, una primera de 941 copias en DIN A4 y 36 planos de gran formato,

que realiza una única persona y una única impresora, y en la segunda solicitud el auxiliar se encontraba de vacaciones, siendo el único que realiza este tipo de copias (planos). Como acción propuesta, es la incorporación del auxiliar administrativo cuya plaza se encuentra sin cubrir, por encontrarse en comisión de servicio, con un plazo de implantación de 2 meses, y que por tanto se encuentra pendiente de respuesta

- Compromiso 1.4. *La comunicación de aquellos datos que requiera la elaboración de informes sobre el contenido de los documentos o sobre cualquier otro aspecto relacionado con el servicio, atendiendo a la normativa reguladora en cada caso, se realizará en el plazo máximo de 5 días hábiles, con valor de referencia Estándar: 100%*

Resultado anual 2020: En 2020 se obtiene cumplimiento 100%.

En 2021 se muestrea el mes de agosto que se recibieron 6 solicitudes, resueltas en plazo. Solo en una de ellas se ha registrado la fecha de resolución, no pudiéndose revisar el cumplimiento, siendo servicios prestados en otros archivos y por tanto no disponiendo de la información de esos informes

- Compromiso 1.5. *La comunicación de información de referencia sobre los archivos de titularidad de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y de otros archivos y fuentes documentales se realizará en un plazo máximo de 3 días hábiles, con valor de referencia Estándar: 100%*

Resultado anual 2020: 100%

En 2021 se muestra incumplimiento en el primer trimestre, muestreándose febrero que de 21 solicitudes se registraron fuera de plazo 4, que han sido consultas externas. Se revisa el informe de incidencia 2/2021, que muestra que de las 52 recibidas 7 se registraron fuera de plazo, parte de las causas son las que se dieron en el informe 1/2021 (ya que eran todas las consultas electrónicas, incluidas las consultas que mide este compromiso), también se analizó que una de las consultas se realizó a un correo personal, de un técnico que se encontraba de baja laboral y por tanto no se pudo atender. Por tanto, al igual que en el informe 1/2021, no se establece ninguna acción correctiva,

Se revisa el proceso de satisfacción de usuarios, a través de las encuestas que darán posteriormente respuesta a varios de los compromisos y sus indicadores asociados, para lo cual en el año 2021 se realizó en mayo para evaluar el servicio prestado en 2020

Se ha lanzado a todos los funcionarios de la junta, a través de una plataforma que la propia junta tiene para el envío de correos masivos, adjuntando un enlace a la propia encuesta, y también se envía el correo a los usuarios externos (se consideran externos a los ciudadanos y funcionarios de otras administraciones, por ejemplo, ayuntamientos) del año anterior

Se ha estimado en aproximadamente 1000 usuarios anualmente, de los que se han obtenido un total de 240 usuarios, (habiéndose enviado a un total de 66 usuarios externos), lo que supone aproximadamente un 25% de representatividad

Los compromisos que se miden a través del indicador que emplea las encuestas de satisfacción son:

- Compromiso 1.6 *Atención personalizada utilizando un lenguaje adecuado al usuario o usuaria, obteniendo una valoración media igual o superior a 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción a este respecto, y que además en ninguna encuesta se puntúe por debajo de 3:*
  - EXPRESIÓN CLARA: obtenido 98,05 y media de 4,64
  - TRATO ADECUADO: obtenido 97,55% y media de 4,70.
- Compromiso 1.7 *La consulta de los documentos solicitados podrá realizarla durante el tiempo que estime conveniente dentro del horario de atención al público en un lugar adecuado al efecto,*

Se ha obtenido una valoración media igual o superior a 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción a este respecto, y que además en ninguna encuesta se puntúe por debajo de 3.

- TIEMPO: obtenido 97,34 y media de 4,63

- LUGAR: obtenido 96,30 y media de 4,51

Si se analiza globalmente se han obtenido unos resultados ligeramente inferiores, sobre todo derivado de la obtención de un menor número de respuestas, pues el retraso ocasionado en el envío de las encuestas propicio que se dejara menor plazo para su respuesta, por lo que el índice inferior viene motivado por una menor representatividad

Se elaboran informes de incidencias de aquellas respuestas que se han obtenido por debajo del valor estándar

- 05/2021, relacionado con la atención recibida del compromiso 1.6, solo 5 encuestas han puntuado con valor negativo en el trato, y en otras cuatro (coincidentes con las anteriores,) que se expresaran de forma clara, se analizan las respuestas, y los comentarios efectuados, que se concluye que no va dirigida a la pregunta, sino a los medios que se emplean, en otro caso, es derivado de la no disposición permanentemente, si bien si que el correo electrónico esta accesible, en otro caso, es derivado de una queja por el tiempo de resolución, que se analiza y no se dispone de esa solicitud, se trato de indagar, y se evidencio, que no se había registrado en la base de datos y por tanto no se pudo atender A ese respecto no se han adoptado ningún tipo de acción, pues los datos obtenidos son suficientemente altos y que los comentarios hacen valorar que no se respondía a las preguntas en cuestión

En el caso de la puntuación del usuario que indica que se ha tardado varios meses, que se establezca siempre una respuesta a porque no se puede atender la prestación del servicio

- Compromiso 2.2 “*trasferencias regulares de documentos en un plazo de 10 días hábiles*” con indicador asociado de N° de solicitudes atendidas en plazo. Porcentaje sobre el total” con valor de referencia de 100%

Los resultados obtenidos han sido en 2020: 84,45% de media anual

En 2021: 92,17 % y 91,76 % en el primer y segundo trimestre respectivamente, en el 3º trimestre si se cumple el 100%

Se viene arrastrando un incumplimiento desde 2019 y reiterativo, dado que el archivo no podía recibir documentación por la falta de espacio, que reiteraban la necesidad de eliminar documentación que fuese dictaminada por la comisión, se evidencia un seguimiento de las medidas y en febrero de 2020 se registra que estaba prevista una reunión para marzo de 2020, de la comisión para dictaminar la eliminación de la series documentales presentadas, se ha ido registrando todas las resoluciones de eliminación y en ese sentido se han detallado los ingresos, que dejaban incumplidos los indicadores hasta que en junio, se decide el traslado de un gran número de documentos al archivo de Guadalajara, que finalmente ha hecho que de nuevo se obtengan los datos de referencia

- Compromiso 3.1.- *La obtención de copias de cualquier documento se realizará en el plazo máximo de un día hábil, siempre que el número de copias solicitadas no exceda de 50, no sea de un formato superior a DIN-A4 y su estado de conservación así lo permita. Cuando el número de copias sobrepase dicha cantidad o el formato sea superior a DIN-A4 y su estado de conservación así lo permita, las copias se realizarán en un plazo máximo de 4 días hábiles.*

Este compromiso en 2020 se cumplió con un 100%

En 2021 se ha incumplido en parte por lo ya comentado en el compromiso 1.3, por ejemplo, el incumplimiento del mes de abril, que no ha supuesto informe de incidencia pues el valor del trimestre si es superior al valor estándar, y en el caso del 3º trimestre que se incumple, en el mes de agosto, de menos de 50 copias y en mas de 50 copias todos los meses

Se revisa el informe de incidencia 08/2021, pero que, dado que el análisis de causas es el mismo que el informe 07/2021, se establecen las mismas acciones correctivas

- Compromiso 4.1.- *La respuesta en el plazo de 3 días hábiles a las solicitudes de visitas guiadas al Archivo de Castilla-La Mancha.* Actualmente se permite que directamente desde el portal de archivos de CLM se pueda realizar la solicitud por parte de los usuarios, que se vuelca a un correo institucional del archivo que reciben varios trabajadores

Este servicio se tiene interrumpido derivado de la pandemia y así se informa en la propia página, cuando se accede al formulario de este servicio.

- Compromiso 4.2.- La contestación en el plazo de 3 días hábiles a las peticiones de utilización de la sala de exposiciones, la de reuniones, el salón de actos y el aula de usos múltiples del Archivo de Castilla-La Mancha., con indicador “Nº de solicitudes contestadas en plazo. Porcentaje sobre el total” Se cumple con este compromiso y además ha sido motivo de muestreo en el cliente misterioso

## Puntos fuertes

- ✚ Informes enviados a las diferentes consejerías con las puntuaciones y sugerencias de las encuestas de satisfacción para que tomen sus propias acciones
- ✚ La información aportada en los informes de valoración de las encuestas de satisfacción de clientes sobre la evolución histórica de los mismos.
- ✚ Exhaustividad de los informes de incidencias para analizar todos y cada uno de los incumplimientos

## Oportunidades de mejora

- Cuando durante un mes no se haya prestado el servicio por no requerimiento del mismo, indicar como valor del indicador “0”, para evitar sobreentender que no se aporta el valor
- Cuando se revise la carta de servicios, plantearse si la definición del Compromiso “1.2. Consulta de documentos en el Archivo de Castilla-La Mancha, con un valor estándar de 100% en un plazo inmediato que según el compromiso se establece en 30 minutos”, se podría actualizar a la sistemática que habitualmente se sigue, dado que este servicio se suele realizar con cita previa, que los usuarios realizan a través de un formulario en la aplicación informática, por lo que la documentación es preparada previamente .
- Remarcar en “negrita” en el correo tipo que se envía para que los usuarios respondan a las encuestas de satisfacción, para que solo sean cumplimentadas por aquellos que hayan recibido el servicio en el último periodo
- En las próximas revisiones de la carta, incidir en la obtención de “las expectativas de los usuarios”.

Nº	Observaciones
1.	<p>A fecha de auditoria se encuentra pendiente de incorporar en la página web del Archivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Resolución de fecha 25/11/21 de la consejería de hacienda y administraciones públicas por la que se prórroga la vigencia de la carga sectorial de servicios del archivo de castilla La Mancha 2021/12682</li> <li>▪ Folleto divulgativo de la carta de servicios, con las correcciones realizadas (denominación de la consejería de agricultura y marco legal L 3/2018 de protección de datos)</li> </ul>
2.	<p>A fecha de auditoría, se encuentra pendiente de implementar la acción correctiva propuesta como consecuencia del incumplimiento del compromiso 1.3, y que se ha definido en el informe de incidencia 4/2021 (incorporación del auxiliar administrativo cuya plaza se encuentra sin cubrir, por encontrarse en comisión de servicio, con un plazo de implantación de 2 meses, y que por tanto se encuentra pendiente de respuesta)</p>
3.	<p>En el compromiso 1.4. se muestrea el mes de agosto que se recibieron 6 solicitudes, resueltas en plazo. Solo en una de ellas se ha registrado la fecha de resolución, no pudiéndose revisar el cumplimiento, siendo servicios prestados en otros archivos y por tanto no disponiendo de la información de esos informes</p>

- |    |   |
|----|---|
| 4. | Los informes de incidencias no detallan específicamente el registro de cierre y valoración de la eficacia de las acciones establecidas. |
|----|---|

**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.
	NO SE HAN DETECTADO		

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:

### RENOVACION.

- 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:	OCTUBRE 2022
Fecha expiración del actual certificado: <i>(no cumplimentar en Fase I / Fase II)</i>	<b>2021-05-10</b>

- 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 13 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 RIO CABRIEL, 7. 45071 - TOLEDO**

**ACTIVIDADES DEL ALCANCE: ARCHIVO CLM**

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

Nombre y apellidos	Departamento o cargo	Reunión inicial	Desarrollo Auditoría	Reunión final
D. PEDRO COBO MARTINEZ	JEFE DE SECCION	X	X	X
Dª ROSA MARIA GOMEZ TOLON	AUDITOR JEFE	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>	Archivo 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>	D. Pedro COBO MARTINEZ	
<b>Cargo</b>	Jefe de Sección	
<b>Teléfono</b>	925269433	
<b>Correo electrónico</b>	pcobo@jccm.es	
<b>Director General</b>		
<b>Nombre</b>	S/A, S/N	
<b>Cargo</b>	<CARGO_DIRECTOR>	
<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>	
<b>Cargo</b>	<CARGO_CONTACTO_CONTABILIDAD>	
<b>Teléfono</b>	<TELEFONO_CONTACTO_CONTABILIDAD>	
<b>Correo electrónico</b>	<CORREO_CONTACTO_CONTABILIDAD>	

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>	Archivo 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)	<b>Pers Prop</b>	<b>Pers Subc</b>	<b>Colectivo</b>	<b>Nº</b>	<b>Indicar posibles modificaciones en los centros</b> (añadir tantas filas como sean necesarias)	<b>Pers Prop</b>	<b>Pers Subc</b>	<b>Colectivo</b>	<b>Nº</b>
CL RIO CABRIEL, 7. 45071 - TOLEDO	16	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	

<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:	

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 %)		