

JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA LA MANCHA

Informe de Auditoría

Nº SUBEXPEDIENTE: 2006/0509/CDS/02	Nº INFORME: 11	TIPO DE AUDITORÍA: AS2
NORMA DE APLICACIÓN: UNE 93200:2008	Auditoría: Individual <input checked="" type="checkbox"/> Combinada <input type="checkbox"/> Integrada <input type="checkbox"/> Requiere envío de PAC a AENOR INTERNACIONAL S.A.U.: SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	

Fecha de realización de la Auditoría: **2020-10-07**

1 DATOS GENERALES

A. DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

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

B .EQUIPO AUDITOR

Función	Nombre	Iniciales
Auditor Jefe	D. Raúl GARCÍA HORMIGOS	RGH

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

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 seguimiento, 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.

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:

Se constata que se ha aprobado una nueva carta que ha conllevado la inclusión e incluso modificación de algunos de los compromisos ya revisados en anteriores auditorías

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:

b.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 y que pueden servir como fuentes de información para el establecimiento de Acciones Correctivas y/o de Mejora.

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.

- Una solicitud de visita guiada al Archivo de Castilla-La Mancha cursada a través del mail.
- Una petición de utilización de una sala de reuniones, del Archivo de Castilla-La Mancha.

En ambos casos las respuestas son cursadas por Francisco Gallo León (Coordinador de archivos) mediante correo electrónico al peticionario y a través de los cuales se exponen las razones sanitarias por las que en estos momentos no es posible atender las mencionadas peticiones.

Se revisan las comunicaciones electrónicas generadas como consecuencia de estas actuaciones, no hallando desviaciones al respecto ni respecto a lo establecido en el informe de inspección.

AENOR

El periodo de análisis ha sido el 4º trimestre de 2019 y los tres primeros trimestres de 2020 estimándose que la Carta está cumpliendo en su totalidad con lo que se exige en la Norma y el mencionado Reglamento.

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

- 1) 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:
 - 1.2.- Las solicitudes de información y de consulta de documentos localizados en el Archivo de Castilla-La Mancha se atenderán en el propio archivo de forma inmediata, si la consulta se realiza presencialmente.
 - 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.
 - 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
- 2) 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 Se verifica 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)
- 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 2019 y primer semestre de 2020, y años anteriores
 - los resultados de las encuestas de satisfacción 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.
 - el folleto divulgativo
 - informes de auditoría
 - el certificado de Aenor

A fecha de esta auditoría la organización ha iniciado el proceso de revisión de la carta vigente. A este respecto se muestran evidencias de comunicaciones electrónicas al grupo de trabajo con fecha 22/09/2020. Debido a la actual situación de pandemia sanitaria las reuniones de trabajo no se realizan presencialmente, estableciendo los medios telemáticos como alternativa para prevenir contagios. Se muestra un equipo de trabajo conformado con un alto número de miembros, cubriendo los requisitos de representatividad establecido en la norma de referencia.

AENOR

Cambios significativos con respecto a la anterior visita y su impacto en el Sistema de Gestión
No se han producido cambios desde anterior visita, salvo los derivados de la actual situación de alarma sanitaria.
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 de los compromisos de la carta de servicios, 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. ¿Se han cumplido los objetivos de la auditoría? SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> 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
Previamente e la revisión de los compromisos de la carta cabe mencionar que con motivo del establecimiento del Estado de Alarma, el Archivo de Castilla-La Mancha y el resto de archivos centrales de los órganos de gobierno y administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha han permanecido cerrados desde el 16 de marzo hasta el 26 de mayo de 2020, fecha de incorporación del personal a sus puestos de trabajo. Por este motivo no se incluyen en las estadísticas de los indicadores del primer semestre de este año 2020 los servicios que hayan podido solicitarse durante este periodo. Y así queda informado en los resultados de indicadores publicados en la web. También cabe mencionar como punto fuerte del sistema que el Jefe de Sección, periódicamente muestrea los registros de los archivos que se realizan, enviando correos con las incidencias que se van encontrando y en ese sentido recordando como se deben registrar. 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% <i>El primer semestre de 2020 su resultado fue: 98,19% y 97,7238% para cada trimestre.</i> <i>Se muestrea el mes de junio que se recibieron 749 solicitudes de las cuales 731 se atendieron en plazo y 2 fuera de plazo, de las cuales 288 han sido de consulta y 459 son prestamos</i> <i>Se muestrea el mes de enero que se recibieron 676 solicitudes de las cuales 667 se atendieron en plazo y 8 fuera de plazo, de las cuales 108 han sido de consulta y 568 son préstamos.</i>

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, por lo que en este sentido se registra una observación.

En 2019 que es el mismo compromiso e indicador que en años anteriores se ha obtenido los siguientes resultados

Resultado anual 2019: 97,79%

El nº de solicitudes fue de 2368, y 23069 en plazo, 16 no resueltas en plazo

Compromiso 1.2. Consulta de documentos en el Archivo de Castilla-La Mancha, con un valor estándar de 100%

Resultado anual 2019: 100%

En 2020 se muestra cumplimiento 100% en el primer trimestre.

En el segundo semestre no se han registrado solicitudes debido a la pandemia sanitaria.

Se muestrea el mes de febrero que se recibieron 15 solicitudes.

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 2019: 100%

En 2020 se muestra cumplimiento 100% en el primer y segundo trimestre.

Se muestrea el mes de junio que se recibieron 5 solicitudes, con un total e documentos consultados de 6.

Compromiso 1.4. Información de referencia, con valor de referencia Estándar: 100% (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)

Resultado anual 2019: 100%

En 2020 se muestra cumplimiento 100% en el primer y segundo trimestre.

Se muestrea el mes de marzo que se recibieron 2 solicitudes, ambos resueltos en plazo.

Compromiso 1.5. Información de referencia, con valor de referencia Estándar: 100% (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)

AENOR

Resultado anual 2019: 100%

En 2020 se muestra cumplimiento 100% en el primer y segundo trimestre.

Se muestrea el mes de febrero que se recibieron 11 solicitudes, todas ellas resueltas en plazo.

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 99,18 y media de 4,71

TRATO ADECUADO: obtenido 99,18 y media de 4,73

- Se verifica la encuesta de satisfacción de clientes, a través de los indicadores que se tienen asignados a los compromisos mencionados anteriormente.

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, 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.

TIEMPO: obtenido 99,14 y media de 4,66

LUGAR: obtenido 97,70 y media de 4,53

- Se verifica la encuesta de satisfacción de clientes, a través de los indicadores que se tienen asignados a los compromisos mencionados anteriormente

- 2.1 "solicitud de asesoramiento técnico en un plazo de 10 días hábiles", con indicador asociado de Nº de solicitudes atendidas en plazo. Porcentaje sobre el total" con valor de referencia de 100%

En 2019 se evidencian cumplidos los 4 trimestres con valores de 100%

En 2020 se evidencia cumplimiento en los 2 trimestres muestreándose el que mayor nº de solicitudes ha tenido en octubre de 35, el resultado que arroja la consulta en la aplicación es coincidente.

- 2.2 "trasferencias regulares de documentos en un plazo de 10 días hábiles" con indicador asociado de Nº de solicitudes atendidas en plazo. Porcentaje sobre el total" con valor de referencia de 100%

Los resultados obtenidos han sido

- 2019: 90,12%% de media anual
- 2020: 81,94% y 81,25% en el primer y segundo trimestre respectivamente

A este respecto se muestra informe de incidencia a través del que se evidencia la toma de acciones correctivas y seguimiento continuo de las mismas evidenciándose última actuación con fecha 25/29/2020. Actualmente se encuentra en implantación y que consiste en la aprobación de informes de documentación que se pueda eliminar para acometer el problema de espacio.

Adicionalmente a lo antes expuesto, el incumplimiento mantenido de este indicador va a ser estudiado por el equipo de trabajo de la carta de servicio en la revisión que se ha iniciado recientemente a fin de solventar esta anómala situación, puesto que la propia organización entiende que las acciones correctivas tomadas tendrán un efecto positivo en el plazo de 2 años.

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 2019 y lo transcurrido de 2020 se logró si bien en el 4º tte. de se detecta una pequeña desviación convenientemente tratada a través del pertinente informe de incidencia.

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

Se verifica que se ha cumplido el indicador dado que en 2019 solo se han efectuado 4 visitas guiadas y 2 en lo transcurrido de 2020, se revisa la solicitud cursada en la inspección de cliente misterioso

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 evidencia cumplido, para todos los trimestres del año, a excepción del 2º de 2020 en el que ha estado suspendido el servicio por motivos sanitarios.

Se revisan las dos solicitudes recibidas durante el mes de enero 2020, evidenciándose respuesta de las 10 solicitudes recibidas, todas ellas en el mismo día, 3 para salón de actos, 3 para sala de reuniones y 4 para aula.

Se revisa la solicitud cursada en la inspección de cliente misterioso

AENOR

Puntos fuertes		
<ol style="list-style-type: none">1. El alto número de personas participantes en el grupo de trabajo para la revisión de la carta.2. La información aportada en la página web sobre la evolución histórica de cada uno de los compromisos de calidad desde el año 2008.3. La amplitud de datos y análisis contenidos en el "Informe sobre la encuesta de satisfacción de los servicios prestados por el Archivo de Castilla-La Mancha"4. <i>Comunicación de la valoración global de los compromisos e indicadores anuales en la web, informando a todas las partes interesadas los datos del desempeño de forma muy pormenorizada</i>5. <i>Hay que destacar que el servicio, periódicamente muestrea los archivos que se realizan, enviando correos con las incidencias que se van encontrando y en ese sentido recordando como se deben registrar</i>		
Oportunidades de mejora		
<ol style="list-style-type: none">1. A pesar de las dificultades actuales por motivos sanitarios para el funcionamiento del equipo de trabajo, se recomienda cursar invitación a representantes de los usuarios a fin de que aporten su visión e ideas en la revisión de la carta actualmente puesta en marcha.		
Nº	Observaciones	Norma/s
01	El compromiso 1.1 que mide la disponibilidad en plazo de los préstamos y consultas, no registra en la base de datos cuando se pone a disposición del peticionario, solo se registra si está disponible el plazo o no, siendo el archivero del servicio el responsable de clicar este aspecto, sin evidencia de la fecha real.	UNE 93200:2008
02	Puntualmente en el compromiso 1.1 que mide la disponibilidad en plazo de los préstamos y consultas se ha detectado un error en el nº de consultas consignado en la tabla de datos del indicador del mes de junio de 2020. Se registran un total de 749, cuando en la aplicación informática se mantiene un registro de 288 consultas y 459 préstamos (total 747).	UNE 93200:2008
03	El compromiso 2.1 "solicitud de asesoramiento técnico en un plazo de 10 días hábiles con valor de referencia de 100%" se detecta que se han registrado en el mes de junio de 2020, 23 solicitudes si bien el resultado que arroja la consulta de la aplicación informática es de 25. No alterando el resultado del indicador.	UNE 93200:2008

Documentos adjuntos al informe de auditoría:

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

AENOR

2 CUADRO DE NO CONFORMIDADES

Ref. N.C.	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	Apdo. Norma	Categoría N. C.
	<p>En cuanto a la comunicación de la carta de servicios, se detecta que:</p> <ul style="list-style-type: none">No ha sido comunicado externamente la suspensión temporal por motivos sanitarios, de alguno de los servicios prestados y sobre los que la organización tiene establecidos compromisos de calidad. Visitas guiadas (compromiso 4.1) y peticiones de utilización de salas (compromiso 4.2).Lo mismo ocurre con el servicio de copias de documentos en el que los plazos del compromiso se han visto alterados por las medidas de prevención de contagios Covid19. (compromiso 3.1)	5.2	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.

EL REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN

EL EQUIPO AUDITOR

3 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 delegación) 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

Se indican a continuación los comentarios del equipo auditor sobre el cierre de las no conformidades detectadas en la anterior auditoría (en el caso de auditoría de renovación se revisarán todas las no conformidades del ciclo):

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:	Marzo 2021
Fecha expiración del actual certificado: (no cumplimentar en Fase I / Fase II)	2021-05-10

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). **GOMEZ TOLON, ROSA MARIA**

En Toledo, a 07 de octubre de 2020

El Representante de la Organización

El Equipo Auditor

AENOR

ANEXO A CENTROS VISITADOS

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

CENTROS FIJOS

CENTRO 1: BIBLIOTECA

DIRECCIÓN: CL RIO CABRIEL, 7. 45071 - TOLEDO

ACTIVIDADES DEL ALCANCE: CARTA DE SERVICIOS ARCHIVO REGIONAL

AENOR

4 ANEXO B 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 SECCIÓN	X	X	X
D. Francisco GALLO LEÓN	COORDINADOR DE ARCHIVOS		X	
D. Raúl GARCÍA HORMIGOS	AENOR	X	X	X

AENOR

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	Archivo de Castilla La Mancha	
Domicilio Social	SECRETARÍA GENERAL SANIDAD - JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA LA MANCHA AVENIDA DE FRANCIA, 4 45071 - TOLEDO España	PL DEL CONDE, 5, 45071 - TOLEDO
C.I.F.	S1911001D	
NACE		
Grupo (si aplica)	JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA LA MANCHA	
Correo electrónico	aliciaft@jccm.es	
Representante de la Dirección		
Nombre	COBO MARTINEZ, Pedro	
Cargo	Jefe de Sección	
Teléfono	925265011	
Correo electrónico	pcobo@jccm.es	
Dirección General		
Nombre	S/A, S/N	
Cargo		
Contacto de Facturación		
Nombre	DE SERVICIOS, INSPECCIÓN GENERAL	
Cargo	Otro	
Teléfono		
Correo electrónico	aliciaft@jccm.es	

AENOR

ALCANCE DEL CERTIFICADO (añadir tantas filas como traducciones sean necesarias)		Modificaciones identificadas en auditoría (planificación y/o realización)
Norma de referencia	UNE 93200 Cartas de Servicios Archivo de Castilla La Mancha	
Alcance Español		
Alcance Inglés		
Procesos subcontratados (mencionar procesos)		
Productos / Proyectos		

CENTROS DE ACTIVIDAD Y Nº PERSONAS					Modificaciones identificadas en auditoría (planificación y/o realización)				
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
CL RIO CABRIEL, 7. 45071 - TOLEDO	16	0							

AENOR

(*)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 tele-asistencia
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:		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			

AENOR

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 %)		

Fecha: 2020-10-07	El representante de la empresa	El representante de AENOR INTERNACIONAL S.A.U.
	Fdo: D. Pedro COBO MARTÍNEZ	Fdo: D Raúl GARCÍA HORMIGOS