

Informe de auditoría de la Carta de Servicios de BIBLIOTECA DE CASTILLA LA MANCHA.



1. DATOS GENERALES

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:	Biblioteca de Castilla La Mancha		
Dirección	Cuesta de Carlos, V, s/n 45001. Toledo.		
Persona de contacto Responsable del SIG	M ^a Dolores Cristóbal Moriano	Cargo	Directora
	Teléfono	925 26 75 71	Email
			armunoz@jccm.es

ALCANCE DEL CERTIFICADO: (Centros y actividades a incluir en el certificado)	Biblioteca de Castilla La Mancha	
.		Dirección
Para	Biblioteca de Castilla La Mancha	Cuesta de Carlos, V, s/n 45001. Toledo.
Servicio prestado por:	Biblioteca de Castilla La Mancha	

Criterios de la auditoría	Normas UNE 93200:2008 Procesos y la documentación/información documentada del sistema de gestión definida por la empresa.	
Objetivos de la auditoría	Evaluar la adecuación de la base documental del sistema definido por la empresa para la gestión de la calidad del servicio Evaluar la idoneidad de la definición de la calidad del servicio, planificación de las medidas a realizar, métodos de medida disponibles de la calidad del servicio y sus resultados Evaluar el grado de cumplimiento con respecto a la norma UNE 93200 de cartas de servicios	

Fechas de la auditoría:	27 de noviembre de 2025		
Fechas de la auditoría cliente misterioso:	18 de septiembre de 2025		
Actividad realizada:	Seguimiento	Norma/s de Referencia:	UNE 93200:2008

EQUIPO AUDITOR:	Pertenece a la organización	Nº jornadas/auditor
Auditor	Ángel Vela	ICDQ
		1

COORDINADOR/TÉCNICO DEL SERVICIO	Cargo	
Nombre:	M ^a Dolores Cristóbal Moriano	Directora

2 – INFORME CLIENTE MISTERIOSO

18.09.2025

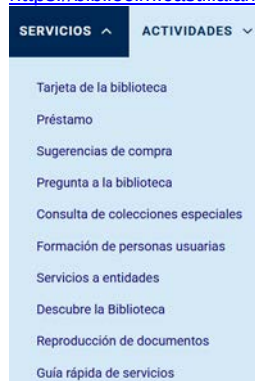
Para evaluar los servicios de la Biblioteca de Castilla La Mancha, se ha llevado a cabo una inspección basada en la práctica de cliente misterioso al servicio prestado por el citado servicio, a través de:

- la atención prestada por el personal mediante una visita presencial por parte del auditor
- La respuesta recibida por escrito a través del correo electrónico, ante la demanda de información planteada del inspector por la misma vía •
- La información facilitada en su página web, y el contenido de su Carta de Servicios.

La conclusión de la visita es muy favorable en términos de información, atención y accesibilidad.

Se ha analizado el compromiso de información. El personal de atención con el que se ha contactado ha resuelto las cuestiones planteadas con eficacia, presencialmente. Además, se ha comprobado el funcionamiento de su página web y los vínculos de la misma. No se ha detectado problema.

<https://biblioclm.castillalamancha.es/>



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/carta-de-servicios>

Se ha verificado el acceso al folleto divulgativo

 **Folleto divulgativo**
4.19 MB



Se ha verificado el acceso al seguimiento de los compromisos

Seguimiento de compromisos 2025	▼
Seguimiento de compromisos - Histórico	▼
Encuesta de satisfacción con los servicios	▼

Donde se pueden ver los datos de los 4 últimos años

Seguimiento de compromisos - Histórico		
	Informe de seguimiento 2024 542.45 KB	
	Informe de seguimiento 2023 495.28 KB	
	Informe de seguimiento 2022 536.71 KB	
	Informe de seguimiento 2021 570.75 KB	

Y descargar los datos



CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE CASTILLA-LA MANCHA

Seguimiento compromisos – Informe anual 2024

Compromiso	Seguimiento anual			
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.	Satisfacción con la forma de expresión del personal: 4,61 (sobre 5 máximo)			
	Satisfacción con el trato recibido: 4,57 (sobre 5 máximo)			
Compromiso	1º trimestre	2º trimestre	3º trimestre	4º trimestre
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.	100%	66,6 %	100%	100%
3. Respuesta positiva o negativa, en un plazo máximo de 5 días hábiles, a las sugerencias de las personas usuarias para la adquisición de materiales bibliográficos y audiovisuales.	100%	97,8%	100%	100%
4. Gestión de las solicitudes de préstamo interbibliotecario. Las realizadas por personas usuarias individuales se tramitarán en un plazo	97,53%	100%	96,84%	100%

3. CONCLUSIONES SOBRE LA CARTA DE SERVICIOS

EVALUACIÓN DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS

Adecuación de estructura y Contenido: (La primera Carta de Servicios de la Biblioteca de Castilla-La Mancha se elaboró en el año 2001, siendo periódicamente revisada hasta su última versión aprobada en 2022. Esta Carta de Servicios ha sido posteriormente prorrogada por un año más o hasta la aprobación de una nueva. La última actualización viene por resolución del día 20 de enero de 2025, publicada en el DOCM con fecha 29 de enero de 2025.)

Se prestan los siguientes servicios:

- Consulta en sala:
 - Consulta en las instalaciones de la Biblioteca de todos los fondos, a excepción de aquellos que necesiten condiciones especiales de conservación.
 - Acceso a fondos patrimoniales y recursos electrónicos a través de distintas plataformas.
- Préstamo
 - Servicio de préstamo individual, que permite la retirada de materiales de los fondos de adulto, juvenil o infantil de la Biblioteca en distintos soportes. Para su uso se necesita la tarjeta de la RBP en vigor.
 - Acceso a las distintas modalidades de préstamo: colectivo, en red o interbibliotecario, conforme a las condiciones recogidas en el Reglamento de la Red de Bibliotecas Públicas de Castilla-La Mancha
- Información y Orientación

- La Biblioteca proporciona la información, formación y orientación, individual y colectiva para el mejor aprovechamiento de la información en sus diferentes soportes teniendo en cuenta las necesidades específicas de los diferentes colectivos
- Ofrece información bibliográfica, y sobre la Biblioteca, sus fondos y servicios.
- Proporciona información especializada sobre temas y autores castellano-manchegos y sobre aspectos relacionados con el Patrimonio bibliográfico de Castilla-La Mancha
- Realiza actuaciones de formación de usuarios encaminadas al conocimiento de los espacios de la Biblioteca, al dominio de los instrumentos de búsqueda de documentos, y al reconocimiento de los sistemas de ordenación de sus fondos, así como programas específicos de alfabetización informacional.
- Acceso a Internet y aplicaciones informáticas
 - Acceso libre y gratuito a Internet, a través de los ordenadores de uso público o de la WiFi de la Biblioteca.
 - Acceso a recursos electrónicos de información y programas de ofimática.
- Reproducción de documentos:
 - La Biblioteca ofrece la posibilidad de obtener reproducciones de las obras impresas albergadas en ella, a través de fotocopadoras, escáner o impresoras de uso directo por el público, dentro de la legalidad vigente.
 - Los ejemplares de Fondo Antiguo y Fondos Especiales solo podrán ser reproducidos digitalmente, asumiendo las personas usuarias el coste de las reproducciones.
- Promoción de la lectura y actividades Culturales:
 - La Biblioteca, como espacio abierto para la reflexión y el debate, programa una oferta variada de actividades culturales (conferencias, exposiciones, cuentacuentos, clubes de lectura, visitas guiadas, etc.) dirigidas a todo tipo de público.
- Servicios a bibliotecas de la región:
 - La Biblioteca coordina técnicamente la Red de Bibliotecas Públicas de Castilla-La Mancha, impulsando el Catálogo Colectivo de la Red y todos aquellos servicios de carácter común que se desarrollen.
 - Adapta la normativa técnica bibliotecaria y propone las pautas necesarias para el tratamiento y la recuperación documental, en el marco de la Red de Bibliotecas Públicas de Castilla-La Mancha.
 - Asesora técnicamente a las bibliotecas de la región y les da soporte en la resolución de incidencias.
 - Apoya la cooperación entre las bibliotecas y centros integrados en el Sistema de Bibliotecas de Castilla-La Mancha. - Apoya a las bibliotecas de la región a través del préstamo de lotes, préstamo interbibliotecario y donaciones.
- Cesión de uso de instalaciones
 - La Biblioteca ofrece distintas instalaciones (salas, espacios expositivos, etc.) a grupos, colectivos, asociaciones y entidades para el desarrollo de sus actividades.
- Servicio de desideratas.
 - La Biblioteca ofrece un servicio de desiderata por el que las personas usuarias pueden proponer la adquisición de documentos que no forme parte de la colección de las bibliotecas. Para hacer uso de este servicio será necesario disponer de la tarjeta de la RBP en vigor.
- Reproducción de documentos:
 - - La Biblioteca ofrece la posibilidad de obtener reproducciones de las obras impresas albergadas en ella, a través de fotocopadoras, escáner o impresoras de uso directo por el público, dentro de la legalidad vigente.
 - Los ejemplares de Fondo Antiguo y Fondos Especiales solo podrán ser reproducidos digitalmente, asumiendo las personas usuarias el coste de las reproducciones.

La descripción de los derechos y responsabilidades, son correctos, están bien definidos y aclarados.

La Carta de Servicios de la Biblioteca de Castilla-La Mancha se ajusta a la estructura marcada, incluyendo información sobre:

- Datos identificativos. ¿Quiénes somos?:
- Objetivos y fines
- Marco legal y normativa reguladora de los servicios. Derechos y deberes de la ciudadanía
- Servicios que se ofrecen
- Compromisos mínimos de calidad
- Indicadores del cumplimiento de los compromisos
- Formas de participación. Iniciativas, quejas y sugerencias.
- Garantías. Medios de subsanación
- Vigencia
- Mecanismos de comunicación de la carta
- Tasas y precios públicos
- Información de contacto con la organización prestadora del servicio

Medios de subsanación: Si de su reclamación se evidencia el incumplimiento de alguno de los compromisos adquiridos en esta Carta, el responsable de la Biblioteca contactará con usted en el plazo de 72 horas, por el medio que haya señalado como preferente (escrito, teléfono, e-mail, fax...) para solicitar sus disculpas y explicarle las causas del incumplimiento y las medidas adoptadas para subsanarlo

Adecuación de los compromisos definidos

Los compromisos adquiridos por la Carta de Servicios de la Biblioteca de Castilla-La Mancha son 13 en total.

La definición de estos compromisos incluye objetivos e indicadores para su medición perfectamente cuantificables.

Se evidencia un adecuado seguimiento de todos ellos, con periodicidad semestral y anual.

Los resultados del 2024 se encuentran expuestos en la página web, accesible a través de la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha (<https://www.jccm.es/>). En este seguimiento se incluye el compromiso adquirido y el resultado, a continuación, se describen:

- 1 Instalación ordinaria del terminal en un plazo máximo de 10 días desde el momento en que reciba la notificación de la Consejería de Bienestar Social la empresa prestataria del servicio.
Instalaciones ordinarias realizadas en plazo. Estándar 98% mínimo de instalaciones realizadas en plazo. Porcentaje de instalaciones realizadas en plazo respecto al total de instalaciones. Valor final 100%
Compromiso nº 1 en la renovación de la carta de fecha 27/12/2024

- Compromiso 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.
Grado de satisfacción de las personas usuarias con el trato recibido. Estándar Un 4 sobre 5. Encuesta de satisfacción entre las personas usuarias. Puntuación dada en la encuesta de satisfacción a la pregunta 11.1. Valor final 4,6
Grado de satisfacción de las personas usuarias con la adecuación del lenguaje Estándar Un 4 sobre 5. Encuesta de satisfacción entre las personas usuarias. Puntuación dada en la encuesta de satisfacción a la pregunta 11.2. Valor final 4,57
- Compromiso 2 Información con una antelación mínima de 5 días hábiles, en la propia Biblioteca y a través de la página web, obre cualquier cambio programado que se pueda producir en los servicios de la Biblioteca.
Porcentaje de avisos realizados en el plazo establecido. Estándar 100% Registro de cambios programados y Archivo de carteles anunciadores del cambio. Nº de cambios avisados con la antelación prevista/nº total de cambios programados*100. Valor final 91,65%
- Compromiso 3 Respuesta positiva o negativa, en un plazo máximo de 5 días hábiles, a las sugerencias de las personas usuarias para la adquisición de materiales bibliográficos y audiovisuales.
Porcentaje de sugerencias de compra contestadas en el plazo establecido. Estándar 100% Registro de sugerencias de compra. Nº de sugerencias contestadas en plazo/nº total de sugerencias recibidas*100. Valor final 100 %
- Compromiso 4 Gestión de las solicitudes de préstamo interbibliotecario. Las realizadas por personas usuarias individuales se tramitarán 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.
Porcentaje de solicitudes realizadas por personas usuarias individuales tramitadas en el plazo establecido. Estándar 100% Registro de solicitudes de PI realizadas por personas usuarias individuales. Nº de solicitudes de PI de personas usuarias tramitadas en plazo/nº total de solicitudes de usuarios recibidas *100 Valor final 98,58%
Porcentaje de solicitudes realizadas por bibliotecas contestadas en el plazo establecido. Estándar 100% 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. Valor final 99,92%
- Compromiso 5 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.
Porcentaje de respuestas realizadas en el plazo establecido. Estándar 100%. Registro de documentos disponibles no encontrados. Nº de respuestas dadas en el plazo establecido/nº total de notificaciones de documentos no encontrados*100 Valor Final 91,42%
- Compromiso 6 Responder las demandas de información en un plazo máximo de 2 días hábiles
Porcentaje de contestaciones realizadas en el plazo establecido. Estándar 100% Registro de preguntas que requieran búsquedas en profundidad o de respuesta escrita. Nº de preguntas contestadas en plazo/nº total de preguntas recibidas*100. Valor Final 99,25 %
- Compromiso 7 Actualización semanal de la información ofrecida en la página web y en las redes sociales de la Biblioteca.
Porcentaje de semanas en las que se ha actualizado la información en la página web. Estándar 100% Estadísticas de la página web. Nº de semanas en las que se ha actualizado la información en la web/nº total de semanas*100 Valor Final 100
Número de actualizaciones semanales en la página web. Estándar >=1 Estadísticas de la página web Nº total de actualizaciones semanales en la web se han realizado 842
Porcentaje de semanas en las que se ha actualizado la información en las redes sociales. Estándar 100% Estadísticas de las redes sociales. Nº de semanas en las que se actualiza la información en las redes/nº total de semanas*100 Valor final 100
Número de actualizaciones semanales en las redes sociales (Facebook, Twitter e Instagram). Estándar Estadísticas de las redes sociales
Facebook Nº total de actualizaciones semanales en Facebook (F.adultos y /F.Infantil/juvenil)
F. adultos => 5 Valor final 1309 publicaciones
F. Infantil/Juvenil => 5 Valor final
Twitter=> 15. Nº Total de actualizaciones semanales en Twitter Valor final en X 1396
Instagram => 5. Nº Total de actualizaciones semanales en Instagram Valor final NO SE ESTA MIDIENDO
- Compromiso 8 Oferta de 15 puestos de acceso público a Internet y de red WIFI en toda la Biblioteca.
Número de equipos destinados al público, disponibles. Estándar >=15 Registro de incidencias en los equipos informáticos. Nº total equipos disponibles en el periodo Valor final 20
Porcentaje de días en que la WiFi ha estado operativa en toda la Biblioteca Estándar 100% 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 Valor final 0
- Compromiso 9 Oferta de, al menos, un equipo de reproducción de documentos de uso público.
Número de equipos destinados al público disponible. Estándar >=1 Registro de incidencias en los equipos de reprografía. Nº de equipos disponibles en el periodo. Valor Final 3
- Compromiso10 Oferta trimestral de actividades formativas dirigidas a diferentes colectivos.
Número de actividades formativas trimestrales ofertadas. Estándar >=15 Base de datos de actividades culturales y formativas. Nº total de actividades formativas ofertadas. Valor final 48, 34, 17, 51 actividades formativas
- Compromiso 11 Oferta de un programa mensual de actividades culturales.
Número de programas mensuales de actividades culturales ofertados Estándar =1 Registro de fechas de publicación del programa de actividades Número de programas mensuales de actividades culturales ofertados. Valor final 3 trimestrales
Número de actividades culturales trimestrales programadas. Estándar >=15 Base de datos de actividades culturales y formativas Número de actividades culturales trimestrales ofertadas. Valor final 256 actividades, 290 actividades, 55 actividades, 299 actividades
- Compromiso 12 Respuesta a las solicitudes de uso de instalaciones en un plazo máximo de 3 días hábiles.
Porcentaje de solicitudes contestadas en el plazo establecido. Estándar 100% Registro de solicitudes. Nº de solicitudes de instalaciones contestadas en plazo/nº total de solicitudes recibidas Valor final 100%
- Compromiso 13 Responder en un plazo máximo de 2 días hábiles las incidencias relativas al Catálogo Colectivo de la red de Bibliotecas Públicas de Castilla-La Mancha, que deba resolver la Biblioteca.
Porcentaje de contestaciones realizadas en el plazo establecido Estándar 100% Registro de incidencias del Catálogo Colectivo del RBPCLM. Nº de Incidencias respondidas en plazo/nº total de Incidencias registradas*100. Valor final 100%

Se considera que los compromisos, que recogen en esta carta de servicios, son adecuados al servicio definido por la Biblioteca de Castilla-La Mancha, dicho servicio es prestado, seguido y tratado de manera adecuada.

ASPECTOS POSITIVOS RELEVANTES

- Carta muy bien descrita.
- Implicación del equipo.
- Normativa muy bien descrita.
- Descripción de la comunicación externa.
- Control adecuado a través de distintas herramientas.
- Trato muy amable, colectivo muy colaborador que facilitaba mucho la auditoría.
- La claridad de los datos presentados y el conocimiento del proceso.
- El seguimiento de los datos de los indicadores de los compromisos, en los que se han establecidos valores de alarma con distintos colores en los valores.

ÁREAS DE MEJORA

COMENTARIOS/INCIDENCIAS

Nota 1: En las auditorías, se incluirá en este apartado los cambios y motivos que han originado modificación en la duración de las auditorías.

Nota 2: Se incluirían comunicaciones relevantes realizadas a ICDQ sobre problemas surgidos en la auditoría.

4. ASISTENTES:

NOMBRE	ORGANIZACIÓN	CARGO	Reunión inicial	Reunión final	Entrevistados
María Dolores Cristóbal	BIBLIOTECA DE CASTILLA LA MANCHA	Directora	X	X	X
Flora García Agüerra	BIBLIOTECA DE CASTILLA LA MANCHA	Directora Adjunta	X	X	X
Antonio Lopez Moreno	BIBLIOTECA DE CASTILLA LA MANCHA	Tecnico superioir de bibliotecas	X	X	X
Ángel Vela Comino	ICDQ	Auditor Jefe	X	X	

4. CONTINUACIÓN DEL PROCESO INICIALES, SEGUIMIENTOS, RENOVACIONES

La información que se incluye a continuación se encuentra recogida en el DOCUMENTO PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS, que se ha facilitado a su organización disponible en la web www.icdq.es

1. La organización recibirá copia de este informe, habiéndose aclarado en la reunión final los hallazgos detectados.
2. Las No Conformidades incluidas en el informe son resultado de una investigación de carácter muestral por lo que no se descarta la aparición de otras no conformidades o desviaciones en futuras auditorías.
3. Una vez recibido el presente informe la Organización deberá enviar el plan de acciones correctivas (PAC) en el plazo máximo de **15 DÍAS** a la dirección de ICDQ siguiente:

e-mail: operaciones@icdq.es

4. EL INCUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS DE ENVÍO Y/O RESOLUCIÓN, SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA DE ICDQ, PUEDEN DAR LUGAR A LA NO CONCESIÓN DEL CERTIFICADO O RETIRADA DEL MISMO, DEBIÉNDOSE REALIZAR UNA AUDITORÍA ESPECIAL PARA SU RECUPERACIÓN.
5. Para las no conformidades que se hayan identificado en el informe de auditoría se deberán plantear en todos los casos el análisis de las causas y la acción propuesta de las mismas. En el caso de Observaciones se deberá de proponer acciones de subsanación.
6. Si la organización disiente del contenido de alguna de las no conformidades u observación planteada por el Equipo auditor, podrá presentar las alegaciones que estime oportunas.
7. Tras la recepción del correspondiente Plan de Acciones o alegaciones, el Comité de Certificación de ICDQ procederá al análisis de este, pudiendo solicitar nuevas evidencias si así lo considera necesario y a la correspondiente toma de decisiones, comunicando la decisión adoptada a la organización.

CICLO DE CERTIFICACIÓN

AUDITORÍA DE PRIMER SEGUIMIENTO DESPUÉS DE CERTIFICACIÓN INICIAL: Una vez certificada la organización, la auditoría correspondiente al PRIMER SEGUIMIENTO, después de la certificación inicial, en ningún caso excederá los 12 meses desde la fecha de emisión del certificado.

La no realización de la auditoría en este plazo conllevará automáticamente la suspensión temporal de la certificación.

OTRAS AUDITORÍAS DE SEGUIMIENTO ANUALES: Para el resto de las auditorías de seguimiento anuales no podrá aplazarse más de 2 meses, tomando como referencia la fecha emisión del certificado y, en su caso en ciclos sucesivos, la fecha de renovación del certificado.

AUDITORÍAS DE RENOVACIÓN: En el caso de auditorías de RENOVACIÓN se recomienda realizarla 2 meses antes de la expiración del certificado.

	SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO	RENOVACIÓN
Fechas acordadas:	NOVIEMBRE 2024	NOVIEMBRE 2025	NOVIEMBRE 2026

La firma del informe supone el compromiso por parte de la organización de aceptar estas condiciones.

6. INFORME DE HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN Y SU SITUACIÓN DURANTE EL CICLO DE CERTIFICACIÓN ^(a)

Nº NC	Apto 93200	Descripción de los hallazgos (Desviación y evidencias que la soportan)	Análisis de causas	Acciones para resolver las causas
1 m	3.2.	No en todos los casos se están midiendo los indicadores establecidos para los compromisos, por ejemplo Nº Total de actualizaciones semanales en Instagram		

OBS	Descripción de los hallazgos	Acciones a desarrollar
	No se han detectado observaciones	

^a Obs Observación: Incumplimientos que suceden solamente en ocasiones puntuales o específicos de una de las cartas de servicios. Requieren propuesta de resolución
NC No Conformidades. Incumplimientos relevantes sistemáticos o que se producen en varias de las cartas de servicios. Requieren de análisis y propuesta de resolución en el PAC en todos los casos.