



Informe de auditoría de la Carta de Servicios del Archivo de Castilla La Mancha

Documento verificable en www.jccm.es mediante
Código Seguro de Verificación (CSV): 35E7C3D853C9E433EBF5AF
<https://www.jccm.es/viad/documentos/35E7C3D853C9E433EBF5AF>



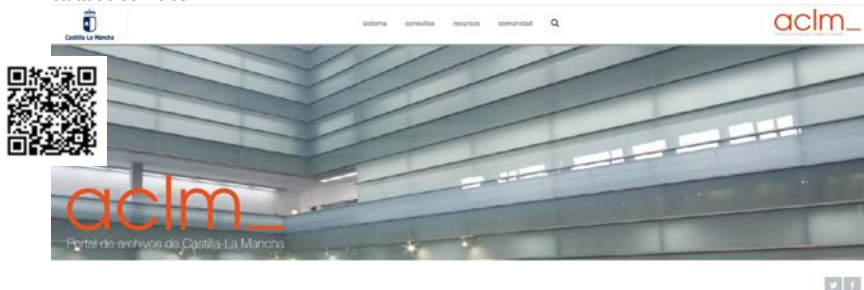
1. DATOS GENERALES

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:	ARCHIVO DE CASTILLA LA MANCHA			
Dirección	C. Río Cabriel, 7, 45007 Toledo			
Persona de contacto responsable del SIG	Josefa Naranjo Moreno	Cargo	Jefa de Sección	
	Teléfono	925267064	Email	jnaranjom@jccm.es
LCANCE DEL CERTIFICADO: (Centros y actividades a incluir en el certificado)	ARCHIVO DE CASTILLA LA MANCHA			
.		Dirección		
Para	Archivo de Castilla La Mancha	C. Río Cabriel, 7, 45007 Toledo		
Servicio prestado por:	Todos los archivos 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:	21 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:	Josefa Naranjo Moreno	Jefa de Sección		

2 – INFORME CLIENTE MISTERIOSO

18.09.2025

Para evaluar el servicio del Archivo de Castilla La Mancha, se ha realizado vía web una verificación de la disponibilidad de los recursos que se establecen en los compromisos de la carta de servicios.



Documento verificable en www.jccm.es mediante Código Seguro de Verificación (CSV): 35E7C3D853C9E433EBBF5AF
Se ha verificado el funcionamiento de la web para la realización de la solicitud de autorización de consulta de documentos.



Se han verificado los recursos disponibles en la web y el acceso a cada uno de ellos



En la visita se ha podido verificar la disponibilidad del personal a atender las consultas que se realizan presencialmente.

Se realiza una revisión de la página web del Archivo de Castilla La Mancha: <https://www.castillalamancha.es/gobierno/haciendayaapp/cartasdeservicio/archivo-de-castilla-la-mancha>

Archivo de Castilla-La Mancha

[Ir a relacionados](#)

Objetivo:

Esta carta de servicios va dirigida a la ciudadanía, a la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y al resto de las Administraciones Públicas, y tiene como objetivos facilitar el acceso a los archivos dependientes de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y la mejora de servicios públicos de la Región.



La Ley 19/2002, de 24 de octubre, de Archivos Públicos de Castilla-La Mancha (DOCM nº 141 de 15-11-2002) dispone que el Archivo de Castilla-La Mancha tiene la obligación de organizar, custodiar, conservar y difundir la documentación producida por los organismos dependientes y vinculados a la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha con la finalidad de apoyar la gestión y la información administrativa de las oficinas, garantizar el derecho de la ciudadanía a acceder a la información contenida en los archivos y proteger el patrimonio documental castellano-manchego.

Para consultar esta Carta de Servicios, publicada en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha con fecha 4 de Diciembre de 2018, [pulsar aquí](#).

Para consultar la resolución de prórroga de la Carta de Servicios, publicada en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha con fecha 15 de enero de 2025, [pulsar aquí](#).

Esta Carta de Servicios está auditada y certificada por diversas entidades independientes: antes AENOR y actualmente por ICDQ Instituto de Certificación, SL. La información asociada se puede consultar en el apartado de Auditorías y Certificación que figura a continuación.

Para consultar su folleto divulgativo, [pulsar aquí](#).



Se revisa el acceso a las encuestas de satisfacción y se evidencia que se no puede acceder:

Encuesta de satisfacción, [acceso](#)

<https://encuestas-gen.castillalamancha.es/index.php/288229?lang=es>



Error

Lo sentimos, la encuesta está expirada y ya no está disponible.

For further information please contact Alejandra:
alagunam@jccm.es

En la auditoría presencial se analiza esta situación con la Jefa de Sección e indica que la encuesta de satisfacción no está abierta de forma permanente. Las personas usuarias tienen un mes de plazo para cumplimentarla y transcurrido dicho periodo se cierra el acceso para poder realizar el informe correspondiente de acuerdo a los resultado obtenidos.

En cuanto al acceso a la Carta de Servicios se ha podido verificar en la dirección https://docm.jccm.es/portaldocm/descargarArchivo.do?ruta=2018/12/04/pdf/2018_14084.pdf&tipo=rutaDocm

Se ha verificado el acceso al folleto divulgativo, por medio del siguiente enlace:

Para consultar su folleto divulgativo, pulsar aquí.

https://www.castillalamancha.es/sites/default/files/documentos/pdf/20250128/css_archivo_regional_c-lm_2025.pdf



Documento verificable en www.jccm.es mediante
Código Seguro de Verificación (CSV): 35E7C3D853C9E433EBF5AF
<https://www.jccm.es/viad/documentos/35E7C3D853C9E433EBF5AF>

Se ha verificado el acceso a los datos publicados de los indicadores relacionados con los compromisos.

Indicadores:

-  Indicadores 2024
-  Indicadores 2023
-  Histórico grado cumplimiento compromisos (2008-2021)
-  Informe auditoría AENOR 2021
-  Informe auditoría AENOR 2020
-  Informe Auditoría AENOR 2019
-  Informe Auditoría AENOR 2018
-  Autoevaluación y Seguimiento 2018
-  Análisis global cumplimiento objetivos 2019
-  Análisis global cumplimiento objetivos 2018
-  Análisis Global 2017
-  Indicadores 2022
-  Indicadores 2019
-  Indicadores 2018
-  Indicadores 2017
-  Indicadores 2016 (octubre-diciembre)
-  Indicadores 2016 (enero-septiembre)
-  Indicadores 2015
-  Indicadores 2014
-  Indicadores 2013
-  Indicadores 2012 (octubre-diciembre)
-  Indicadores 2012 (enero-septiembre)

Se ha verificado en los datos publicados de los indicadores del 2024 que no en todos los casos hay datos disponibles de todo el ejercicio 2024

3. CONCLUSIONES SOBRE LA CARTA DE SERVICIOS

EVALUACIÓN DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS

Adecuación de estructura y Contenido: (corresponde a la carta publicada actualmente con fecha de resolución 19.11.2018, prorrogada 28.11.2022 y valida por un año, prorrogada según resolución 17.01.2024, prorrogada según resolución 08.01.2025))

Se prestan los siguientes servicios:

- Servicio de información, consultas y préstamos de documentos.
- Servicio de gestión documental
- Servicio de obtención de copias.
- Otros servicios: Visitas guiadas al Archivo de Castilla-La Mancha, disponibilidad de la sala de exposiciones, la de reuniones, el salón de actos y el aula de usos múltiples

Las medidas de subsanación, el seguimiento y la evaluación, así como la normativa descrita en la carta de servicios, es adecuada al objetivo de la carta de servicios. Los datos de comunicación, tanto interna y externa es adecuada, se llama a la participación ciudadana y la descripción de las gestiones y trámites, son correctos y adecuados. La descripción de los derechos y responsabilidades, son correctos, están bien definidos y aclarados.

La carta de servicios de Archivo de Castilla La Mancha se ajusta a la estructura marcada, incluyendo información sobre:

- El objeto de la carta de servicios
- Identifica claramente la organización y área, así como los datos de contacto
- Relación clara sobre los servicios prestados
- Relación sobre los derechos y obligaciones
- Los diferentes medios de participación ciudadana
- Los compromisos adquiridos
- Los mecanismos de comunicación comunes a todos las áreas y departamentos
- Mecanismos para presentar quejas, felicitaciones, sugerencias o reclamaciones
- Se incluye una cláusula estándar en la carta de servicios sobre las medidas de subsanación.

Medidas de subsanación: quienes consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos anteriormente recogidos, podrán comunicarlo a través de la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha (<https://www.jccm.es/>), en el apartado Quejas y Sugerencias. En caso de incumplimiento, de alguno o algunos de los compromisos asumidos, la persona titular de la Dirección del Archivo de Castilla-La Mancha contactará con usted en el plazo de 72 horas, por el medio que se haya señalado como preferente para darle explicaciones de las causas del incumplimiento y las medidas adoptadas para subsanarlo.

Seguimiento y evaluación: los resultados de los indicadores establecidos para medir el cumplimiento de los compromisos de esta Carta de Servicios se pueden consultar a través de la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha (<https://www.jccm.es/>). Estos resultados son evaluados anualmente.

Adecuación de los compromisos definidos

Los compromisos adquiridos por el Archivo de Castilla La Mancha son 12 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, trimestral, semestral y anual, si bien no en todos los casos hay datos.

Los resultados del 2024, no se han publicado los tres primeros trimestres del 2025, se encuentran expuestos en la página web solo parte de los datos del 2024, 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:

- Compromiso 1.1.- La disponibilidad para la consulta o préstamo de cualquier documento registrado y depositado en los archivos centrales de las Consejerías, Sescam, Delegaciones y Direcciones Provinciales y Organismos Autónomos, así como para el préstamo de documentos depositados en el Archivo de Castilla-La Mancha, en el plazo máximo de 2 días hábiles desde la fecha de la solicitud, cuando se trate de peticiones individuales de documentación. En otro caso, o cuando el documento solicitado se encuentre localizado en otro archivo situado en diferente localidad desde la que se solicita, el plazo máximo para su disponibilidad será de 5 días hábiles desde la fecha de solicitud.
Nº de consultas o préstamos puestos a disposición en plazo. Porcentaje sobre el total **Estándar 95% Valor final 99,59** solo primer trimestre del 24
- Compromiso 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.
Nº de consultas presenciales atendidas de forma inmediata. Porcentaje sobre el total **Estándar 100% Valor final 98,26** solo primer trimestre del 24
- 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.
Nº de consultas electrónicas atendidas en plazo. Porcentaje sobre el total **Estándar 100% Valor final 99,26** anual
- 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.
Nº de solicitudes comunicadas en plazo. Porcentaje sobre el total **Estándar 100% Valor final 100%** solo primer trimestre del 24
- 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.
Nº de solicitudes comunicadas en plazo. Porcentaje sobre el total **Estándar 100% Valor final 100%** solo primer trimestre del 24
- Compromiso 1.6.- Atención personalizada utilizando un lenguaje adecuado, a la persona 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.
Media de valoración de la satisfacción con la atención y trato recibido en una escala de 1 a 5 será igual o superior a 4 **Estándar > 4 Valor final 4,75** (se han recibido 126 encuestas 2 por debajo del 3 y 124 con una valoración de 3 o superior)
Nº de encuestas con puntuación igual o superior a 3 **Estándar 100% Valor final 98,41%**
Nº de quejas presentadas **Estándar 0% Valor final 0%**
- 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, 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.
Media de valoración de la satisfacción con el lugar de consulta en una escala de 1 a 5 será igual o superior a 4 **Estándar > 4 Valor final 4,66** (se



- han recibido 126 encuestas 2 por debajo del 3 y 124 con una valoración de 3 o superior)
Nº de encuestas con puntuación igual o superior a 3 **Estándar** 100% **Valor final** 98,41
Nº de quejas presentadas **Estándar** 0% **Valor final** 0%
- Compromiso 2.1.- Las solicitudes de asesoramiento técnico para la organización de los archivos de oficina de las entidades y organismos dependientes de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, se atenderán en un plazo máximo de 10 días hábiles.
Nº de solicitudes atendidas en plazo. Porcentaje sobre el total **Estándar** 100% **Valor final** 100% solo primer trimestre del 24
 - Compromiso 2.2.- Las transferencias regulares de documentos por parte del Gobierno y Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha se atenderán en un plazo máximo de 10 días hábiles, desde el momento de su solicitud.
Nº de solicitudes atendidas en plazo. Porcentaje sobre el total **Estándar** 100% **Valor final** 74,39 % anual
 - 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.
Nº de solicitudes de hasta 50 copias facilitadas en plazo. Porcentaje sobre el total **Estándar** 95% **Valor final** 98,52% solo primer trimestre del 24
Nº de solicitudes de más de 50 copias facilitadas en plazo. Porcentaje sobre el total **Estándar** 95% **Valor final** 95,38% solo primer trimestre del 24
 - Compromiso 4.1.- La respuesta en el plazo de 3 días hábiles a las solicitudes de visitas guiadas al Archivo de Castilla-La Mancha.
Nº de solicitudes contestadas en plazo. Porcentaje sobre el total **Estándar** 100% **Valor final** 100 anual
 - 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.
Nº de solicitudes contestadas en plazo. Porcentaje sobre el total **Estándar** 100% **Valor final** 100 anual

Se considera que los compromisos, que recogen en esta carta de servicios, toman en cuenta el sentimiento de la población, son adecuados al servicio definido por el Archivo 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

Puntualmente se ha detectado que en los indicadores 1.6. y 1.7. el dato publicado en los indicadores difiere del publicado en el informe de la encuesta, en el caso:
1.6. en el indicador aparece 98,41 % y en el informe de la encuesta aparece 96,82
1.7. en el indicador aparece 98,41 % y en el informe de la encuesta aparece 94,44

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
Josefa Naranjo Moreno	Archivo de Castilla La Mancha	Jefa de Sección	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:	OCTUBRE 2024	OCTUBRE 2025	OCTUBRE 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		Hay indicadores para los que no hay datos para todo el ejercicio, por ejemplo 1.1.; 1.2.; 1.4.; 1.5.; 2.1.; 3.1. ni para el ejercicio 2025		



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.