

ANÁLISIS GLOBAL DEL CUMPLIMIENTO DE LOS INDICADORES DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL ARCHIVO DE CASTILLA-LA MANCHA 2017

Durante el ejercicio 2017 se ha conseguido una media del 98,97% de servicios prestados en los plazos indicados en los compromisos de la Carta de Servicios.

Además de los indicadores registrados en la aplicación informática del Archivo de Castilla-La Mancha sobre los servicios prestados por éste y por el resto de archivos centrales de Consejerías, Delegaciones y Direcciones Provinciales y el SESCAM, se han tenido en cuenta también los datos aportados por las encuestas de satisfacción de personas usuarias que valoran, en una escala de 1 a 5, la forma en que se prestan algunos de los servicios.

La mayoría de los compromisos asumidos por la Carta de Servicios, cuyos resultados se analizan y se publican con una periodicidad trimestral, se han prestado con un grado de cumplimiento igual o superior a los estándares exigidos en cada uno de ellos. A pesar de todo, se han detectado algunos incumplimientos por servicios prestados fuera de plazo para los que se han elaborado los correspondientes Informes de Incidencias y se han propuesto medidas correctoras cuando así se ha creído conveniente.

No todos los compromisos llevan aparejado un mismo umbral de cumplimiento. Generalmente, para los compromisos que exigen la prestación del servicio en unos cortos plazos de tiempo, este umbral se sitúa en el 95%, aunque el compromiso 1.2. de consulta de documentos en el Archivo de Castilla-La Mancha que exige prestar el servicio de forma inmediata, su umbral de cumplimiento se sitúa en el 100%.

Otros compromisos con plazos de resolución más amplios y aquellos otros cuyos datos se extraen de las encuestas de satisfacción con una periodicidad anual, también tienen su umbral de cumplimiento en el 100%.

Pueden consultarse los datos numéricos de servicios prestados y el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos en la Carta de Servicios en la publicación trimestral de los Indicadores de Calidad correspondientes a cada anualidad.

Compromiso 1.1. Disponibilidad de la documentación para su consulta o préstamo.

- **Estándar: 95%**
- **Resultado anual: 99,50%**

Este compromiso se ha cumplido durante los cuatro trimestres del año, habiendo superado en todos ellos el umbral de cumplimiento establecido en el 95%,

obteniéndose como resultado una media anual del 99,50%. No ha sido necesaria la aplicación de ninguna acción correctora.

Compromiso 1.2. Consulta de documentos en el Archivo de Castilla-La Mancha

- **Estándar: 100%**
- **Resultado anual: 100%**

Durante 2017 se ha obtenido una media del 100% de consultas presenciales en el Archivo de Castilla-La Mancha atendidas en plazo, por lo que no ha sido necesaria la implantación de ninguna acción correctora.

Compromiso 1.3. Elaboración de informes.

- **Estándar: 100%**
- **Resultado anual: 100%**

Durante 2017 se ha obtenido una media del 100% de informes elaborados y comunicados en plazo, por lo que no ha sido necesaria la implantación de ninguna acción correctora.

Compromiso 1.4. Información de referencia.

- **Estándar: 100%**
- **Resultado anual: 100%**

Durante 2017 se ha obtenido una media del 100% de solicitudes de información de referencia atendidas en plazo, por lo que no ha sido necesaria la implantación de ninguna acción correctora.

Compromiso 1.5. Atención personalizada utilizando un lenguaje adecuado a la persona usuaria.

Para este compromiso se obtienen los datos aportados por la encuesta de satisfacción de personas usuarias que se hace con carácter anual, en donde se valora de 1 a 5 la atención prestada por el personal al servicio de los archivos en cuanto al trato dispensado y el lenguaje utilizado. En ambos casos, se ha establecido como umbral de cumplimiento que el 100% de las personas encuestadas hagan una valoración igual o superior a tres. Además, la media de las valoraciones tiene que ser superior a 4.

- **Lenguaje claro:**
 - **Estándar: 100%**
 - **Resultado: 98,99%**
 - **Media valoración: 4,65**

- **Trato adecuado:**
 - **Estándar: 100%**
 - **Resultado: 99,24%**
 - **Media valoración: 4,7**

Puesto que no se ha alcanzado el grado de cumplimiento exigido en el compromiso, se han elaborado los correspondientes Informes de Incidencias donde se han detectado las encuestas que han valorado negativamente los indicadores relacionados más arriba.

En el Informe de Incidencia 1/2017 se indica que en tres de las encuestas (nº 18, 275 y 418) las personas encuestadas valoran negativamente el trato recibido en la afirmación *El trato del personal que le atendió fue adecuado*, y otras cuatro (nº 18, 42, 275 y 418) tampoco están de acuerdo con la afirmación *El personal que le atendió se expresaba de forma clara y fácil de entender*.

Las encuestas que valoran negativamente esta afirmación proceden de diferentes organismos, es decir, no hay valoraciones negativas sobre el servicio del archivo de un mismo organismo en más de una encuesta, y tres de ellas incluyen un comentario negativo sobre el servicio recibido en el apartado destinado a motivar la puntuación de la encuesta y en el de observaciones y sugerencias.

La primera de ellas, la nº 42, procedente de la Dirección Provincial de Hacienda y Administraciones Públicas de Albacete, se queja expresamente del lenguaje o del trato dispensado por el personal del archivo con el siguiente comentario: *"porque el personal no sabe explicar las cosas que se entiendan bien"*, y sugiere *"mejorar a sus empleados con cursos de formación"*.

El motivo principal de la queja se refiere a la incapacidad del personal del servicio de archivo de explicar correctamente alguna cuestión planteada por la persona encuestada. No deja de ser un hecho puntual, puesto que de las 44 encuestas recibidas de los diferentes organismos de la Junta en Albacete, que contienen algunas sugerencias en cuanto a la mejora de la base de datos y a la rapidez en la prestación del servicio, no hay ninguna otra queja en este sentido.

En cuanto a la formación de los profesionales de Archivo sugerida por el/la usuario/a, la Escuela de Administración Regional ya organiza anualmente cursos de formación dirigidos al personal al servicio de la administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha

En otra encuesta, la nº 275, su queja se refiere al hecho de no haber conocido al archivero en el tiempo que lleva trabajando en la D.P. y a su desconocimiento del procedimiento de solicitud de consulta de documentos del Archivo de Castilla-La Mancha, algo que según su propio comentario *"debería ser conocido por todos y no es así"*, por lo que sugiere una *"mayor publicidad entre los empleados públicos del procedimiento de consulta y solicitud de documentos al archivo regional"*.

La queja planteada por esta encuesta, procedente de la Dirección Provincial de Educación, Cultura y Deportes de Toledo, no se justifica por cuanto en la página web del Archivo de Castilla-La Mancha hay suficiente información sobre la estructura y directorio del archivo y sobre los procedimientos que se llevan a cabo en el mismo. Sí es cierto que la archivera de esta Dirección Provincial comparte su tiempo de trabajo con el archivo central de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, donde habitualmente desarrolla su jornada laboral y se desplaza a la Dirección Provincial al menos un día a la semana o cuando se le requiere, y donde además cuenta con la colaboración de dos personas encargadas de suministrar los documentos depositados en el archivo central del organismo. De hecho, y hasta la fecha, el flujo de solicitudes de consulta y préstamos de documentos entre la DP y su archivo central o el Archivo de Castilla-La Mancha no ha tenido incidencias destacables, cumpliendo regularmente con los plazos establecidos en la Carta de Servicios.

Por último, la nº 418, dirige su descontento hacia el secretario provincial, además de incluir en el campo observaciones y sugerencias algún comentario poco ortodoxo y nada relacionado con el servicio de archivo

A pesar de que se ha producido un incumplimiento del compromiso por no llegar al 100% de valoraciones ≥ 3 establecido en el procedimiento de autoevaluación y seguimiento, los datos obtenidos son suficientemente altos como para proponer como única acción correctora la notificación de tales incidencias a los archiveros de consejerías, delegaciones y direcciones provinciales para que se trate de corregir dicha desviación. Si no se producen nuevas quejas no creemos necesario acrecentar la medida correctora con una reunión con el personal afectado. En cualquier caso se realizará un seguimiento puntual.

Compromiso 1.6. Consulta en tiempo y lugar adecuados.

Al igual que en el compromiso anterior, se obtienen los datos aportados por la encuesta de satisfacción de usuarias/os, en donde se valora de 1 a 5 si han podido realizar la consulta durante el tiempo que lo han requerido y en un lugar adecuado. En ambos casos, se ha establecido como umbral de cumplimiento que el 100% de las personas encuestadas hagan una valoración igual o superior a tres. Además, la media de las valoraciones tiene que ser superior a 4.

- **Tiempo adecuado:**
 - **Estándar: 100%**
 - **Resultado: 98,90%**
 - **Media valoración: 4,61**
- **Lugar adecuado:**
 - **Estándar: 100%**
 - **Resultado: 98,42%**
 - **Media valoración: 4,48**

En el Informe de incidencias 2/2017 se identifican las cuatro encuestas (nº 18, 139, 173 y 718) que valoran por debajo de lo señalado en el compromiso a la afirmación *“Ha podido realizar su consulta durante el tiempo que estimó conveniente”*.

En cuanto al indicador relativo a la adecuación del lugar de consulta, son cinco encuestas de satisfacción (nº 18, 76, 114, 331, 418) las que valoran por debajo de lo señalado en el compromiso a la pregunta *¿“Estima que el lugar habilitado para la consulta ha sido adecuado para ello?”*.

Las encuestas que valoran negativamente el indicador relativo al tiempo de consulta proceden de diferentes organismos, aunque dos de ellas son las mismas que otorgan esta valoración negativa en los indicadores del compromiso 1.5. Tres de ellas incluyen un comentario negativo al servicio recibido en el apartado destinado a motivar la puntuación de la encuesta y en el de "observaciones y sugerencias".

De la nº 418 ya mencionamos en el compromiso 1.5. el sentido de su comentario.

La encuesta nº 139 incluye el siguiente comentario en el apartado destinado a motivar la valoración negativa: *“El personal de archivo tendría que entender que el resto de trabajadores no tenemos su formación en biblioteconomía y archivística y no nos resulta fácil entender como hay que pedirlo o enviarlo”*.

Por último, la nº 173 comenta *“una falta de respuesta y orientación”* por parte del personal del archivo y sugiere para mejorar este aspecto en el apartado de observaciones *“aceptando las peticiones que hace el usuario y orientando si no es el sitio adecuado, a donde dirigirse para resolver la petición del usuario”*.

Está claro que ambos comentarios están más relacionados con el compromiso 1.5. relativo a la expresión clara y trato adecuado dispensado por parte del personal del archivo que con este compromiso. Sin embargo, ambas encuestas, procedentes de las Direcciones Provinciales de Bienestar Social de Toledo y Guadalajara, han puntuado con un 3 y un 4 respectivamente los indicadores del compromiso 1.5.

En cuanto al segundo indicador, únicamente una encuesta incluye un comentario negativo al respecto, la nº 114, que en el apartado *“Motivo de la puntuación”* señala que *“Debería habilitarse en todos los lugares donde hay archivo provisional un espacio donde poder consultar los documentos sin necesidad de prestarlos”*.

El comentario, procedente de un usuario de la Consejería de Economía, Empresas y Empleo, está redactado más que como una queja como una sugerencia, puesto que efectivamente, los depósitos de los archivos centrales de los organismos de la Junta no tienen lugares habilitados para la consulta de documentos, siendo su única función la de servir, precisamente, como depósitos de documentación. La consulta de la documentación se realiza principalmente en el propio despacho del personal del archivo, mucho más cómodo y de fácil acceso que los depósitos del archivo.

Como en el compromiso anterior, a pesar de que en éste también se ha producido un incumplimiento por no llegar al 100% de valoraciones ≥ 3 , los datos obtenidos son igualmente lo suficientemente altos como para proponer como única acción correctora la notificación de tales incidencias a los archiveros de consejerías, delegaciones y direcciones provinciales para que se trate de corregir dicha desviación. Si no se producen nuevas quejas no creemos necesario acrecentar la medida correctora con una reunión con el personal afectado. En cualquier caso se realizará un seguimiento puntual.

Compromiso 2.1. Asesoramiento técnico.

- **Estándar: 100%**
- **Resultado anual: 99,45%**

Durante 2017 únicamente ha habido un incumplimiento en los plazos de prestación de este servicio, que tuvo lugar en el segundo trimestre, alcanzándose una media anual del 99,45% de asesoramientos técnicos atendidos en plazo.

Con motivo de este incumplimiento se redactó el Informe de Incidencia 4/2017 en el que se identificaba la procedencia de la solicitud atendida fuera de plazo. Esta solicitud procede de la Oficina Comarcal Agraria (OCA) de Toledo, dependiente de la Dirección Provincial de Agricultura, Medio Ambiente y Desarrollo Rural de Toledo y su incumplimiento se debe a la imposibilidad física de poder dar asistencia técnica para la preparación de una transferencia en los plazos indicados en el procedimiento de autoevaluación y seguimiento.

Cuando una oficina solicita el envío de documentación al archivo, éste debe realizarse a través del procedimiento de transferencias en el que se incluye el registro informático de la documentación en el módulo de transferencias de la base de datos del Archivo de Castilla-La Mancha.

Previamente al envío de la documentación, cualquier consulta relativa al procedimiento de envío, preparación y descripción de la documentación, así como a la solicitud de alta y funcionamiento de la aplicación informática del Archivo de Castilla-La Mancha, se considera una asistencia técnica. En este caso, la OCA de Toledo solicitó de la archivera de la Dirección Provincial asesoramiento para la preparación física y descripción de las Guías de origen y Documentos de Identificación Bovina (DIB) para una futura transferencia al archivo central o al de Castilla-La Mancha. Debido a la carga de trabajo de la archivera, no pudo atenderse en plazo la solicitud recibida.

Previamente a este Informe de Incidencia, se han redactado durante el ejercicio 2016 otros informes en los que se alega como causa de los incumplimientos la objetada por la propia archivera, es decir, la falta de personal auxiliar de apoyo en el servicio del archivo, que desde su incorporación al puesto a finales de enero de 2016 se ha solicitado reiteradamente y todavía no se le ha asignado.

Como ya se ha venido recogiendo en estos informes, la archivera debe dar servicio a dos organismos diferentes, la Consejería de Agricultura y Dirección Provincial en Toledo, que además, están diseminados en varios edificios de la ciudad (la Viceconsejería de Medio Ambiente, la Dirección General de Política Forestal y Espacios Naturales y el laboratorio de Semillas se encuentran ubicados en edificios ajenos a la Consejería y Dirección General; además, dependientes de la Dirección provincial hay numerosas Oficinas Comarcales Agrarias dispersas por toda la provincia) con el consiguiente inconveniente para optimizar el servicio, puesto que cualquier desplazamiento para prestar servicio en cualquiera de estos organismos supone dejar sin personal el servicio de archivo en la Consejería. La acumulación de trabajo y la prestación de servicios a las distintas sedes de la Consejería y Dirección Provincial impiden la total disponibilidad de la archivera para proporcionar estos servicios en los plazos establecidos.

Como acción correctora se ha venido proponiendo de forma reiterada que en cada uno de estos organismos, Consejería y Dirección Provincial, se asigne personal de apoyo con carácter permanente a la archivera, para lo habrá que contactar con los órganos directivos de dichos centros.

Compromiso 2.2. Transferencias.

- **Estándar: 100%**
- **Resultado anual: 93%**

Durante este año se ha alcanzado el 93% de transferencias de documentos atendidas en plazo, muy lejos del umbral de cumplimiento fijado en el 100%.

Las solicitudes de transferencias de documentos se registran manualmente en la base de datos del Archivo de Castilla-La Mancha, entendiéndose como transferencia documental, la solicitud de envío de documentos desde cualquier oficina o unidad administrativa al archivo central del organismo al que pertenece y dirigida al personal técnico del mismo.

También se registran las transferencias remitidas directamente al Archivo de Castilla-La Mancha desde las unidades administrativas de los organismos de Gobierno y Administración de la Junta de Comunidades y desde sus archivos centrales.

Las solicitudes de transferencias desde los archivos de oficina a los archivos centrales de su organismo correspondiente, se realizan desde el módulo de transferencias de la base de datos del Archivo de Castilla-La Mancha de forma automática, y se da por finalizado el plazo cuando el archivo central da por buena la relación de entrega y notifica al archivo de oficina que puede realizar el traslado de la documentación. Las remitidas directamente al Archivo de Castilla-La Mancha desde las oficinas productoras o desde los archivos centrales, se solicitan por correo electrónico con la cumplimentación de un formulario en el que se detallan algunos datos básicos de la transferencia a enviar. En este caso, se da por finalizado el plazo cuando se asigna

fecha para su recepción, dando cumplimiento al compromiso siempre y cuando la fecha asignada esté dentro del plazo fijado en la Carta de Servicios.

Todas las solicitudes atendidas fuera de plazo fueron registradas durante los tres primeros trimestres del año por la por la Consejería de Agricultura, Medio Ambiente y Desarrollo Rural.

Al igual que en el compromiso anterior, debemos alegar como posible causa de los incumplimientos de estas transferencias la falta de personal auxiliar de apoyo en el servicio de archivo.

Se ha propuesto reiteradamente como acción correctora la asignación de personal de apoyo con carácter permanente al personal técnico de archivo en cada uno de estos organismos, Consejería y Dirección Provincial.

Compromiso 3.1. Fotocopias de documentos.

- **Estándar: 95%**
- **Resultado anual: 100%**

Este compromiso se ha cumplido en todos los trimestres del año, habiendo superado en todos ellos el umbral de cumplimiento establecido en el 95%, obteniéndose como resultado una media anual del 100%, por lo que no ha sido necesaria la elaboración de Informes de Incidencias ni la aplicación de acciones correctoras.

Compromiso 3.2. Digitalización de documentos.

- **Estándar: 95%**
- **Resultado anual: 100%**

Como el compromiso anterior, éste se ha cumplido en todos los trimestres del año, habiendo superado en todos ellos el umbral de cumplimiento establecido en el 95%, obteniéndose como resultado una media anual del 100%, por lo que no ha sido necesaria la elaboración de Informes de Incidencias ni la aplicación de acciones correctoras

Compromiso 4.1. Visitas guiadas.

- **Estándar: 100%**
- **Resultado anual: 100%**

En 2017 hubo 6 solicitudes de visitas guiadas al Archivo de Castilla-La Mancha y todas ellas se atendieron en plazo.

Compromiso 4.2. Uso de instalaciones.

- **Estándar: 100%**
- **Resultado anual: 100%**

Todas las solicitudes de uso de instalaciones del Archivo de Castilla-La Mancha durante 2017 se atendieron en plazo.

CONCLUSIÓN

La media global de cumplimientos durante todo el ejercicio 2017 ha sido del 98,97%, superando ampliamente el umbral del 95% establecido en algunos compromisos. Únicamente se han producido incumplimientos en dos de los compromisos asumidos en la Carta de Servicios y asociados a los servicios de asesoramiento técnico y transferencias, aunque este último de forma reiterada.

Como única acción correctora propuesta para impedir futuros incumplimientos en la prestación de estos servicios, y teniendo en cuenta el motivo de los mismos señalado insistentemente por la archivera en el registro de servicios, ha sido la de que los órganos directivos de los organismos donde se producen estas desviaciones asignen personal de apoyo al servicio de archivo. Esta acción correctora todavía no se ha llevado a cabo a pesar de proponerse en todos los informes de incidencias elaborados a lo largo del año.

Estos dos servicios son de carácter interno, es decir, se prestan a la propia administración autonómica y no tienen por tanto consecuencias directas en la ciudadanía. Por el contrario, los compromisos asociados a servicios que también se prestan a personas usuarias externas, como la disponibilidad de la documentación en los plazos señalados, la consulta presencial de documentos en el Archivo de Castilla-La Mancha o la respuesta a las solicitudes de visitas guiadas y uso de instalaciones del Archivo, se han prestado en su totalidad en los plazos propuestos en la Carta de Servicios, alcanzándose los umbrales de cumplimiento establecidos en el procedimiento de autoevaluación y seguimiento.

Por su parte, los incumplimientos derivados de la encuesta de satisfacción, a través de la que obtenemos datos sobre la percepción que las personas usuarias tienen sobre el Archivo y los servicios que éste presta, no son lo suficientemente relevantes como para implantar acciones correctoras específicas, puesto que se han alcanzado altos grados de cumplimiento y las medias de valoración superan ampliamente el umbral requerido.

GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS DE CASTILLA-LA MANCHA DURANTE 2017

