

# ANÁLISIS GLOBAL DEL CUMPLIMIENTO DE LOS INDICADORES DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL ARCHIVO DE CASTILLA-LA MANCHA 2018

Durante el ejercicio 2018 se ha conseguido una media del 98,77% 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: 98,65%**

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 98,65%. 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: 95,87%**

Durante 2018 se ha obtenido una media del 95,87% de consultas presenciales en el Archivo de Castilla-La Mancha atendidas en plazo, incumpléndose el compromiso en todos los trimestres del año, por lo que ha sido necesaria la elaboración de los correspondientes informes de incidencias con la implantación de alguna acción correctora.

Las causas indicadas en los registros de servicios para no resolver favorablemente y en el plazo indicado en la Carta de Servicios las solicitudes objeto de los informes de incidencias son varias de las relacionadas en los indicadores de calidad: “Descripción insuficiente”, “Desorganización del archivo”, “Pérdida de documentación”, e incluso “Documentación en oficina”. Pero en la mayoría de los casos el responsable del registro del servicio ha añadido en Observaciones que “la documentación solicitada no se encuentra en la caja indicada”.

La documentación llega al Archivo de Castilla-La Mancha a través de transferencias regulares de documentos y en las mismas condiciones físicas con las que han sido preparadas desde las oficinas o archivos centrales de los correspondientes organismos de la Junta de Comunidades, bajo la supervisión técnica del personal al servicio del archivo central. Si la documentación solicitada no se encuentra en la caja indicada es porque el documento nunca llegó a transferirse y puede encontrarse todavía en la oficina productora. En este caso, la consulta se registra como “no resuelta” puesto que el archivo no ha podido dar servicio del documento solicitado.

En otros casos, la documentación solicitada no se encuentra en las cajas indicadas en la base de datos del Archivo de Castilla-La Mancha debido a errores en la descripción de los documentos o en la asignación de signaturas definitivas en los depósitos del Archivo. La búsqueda del expediente solicitado en otras cajas puede provocar que la resolución de la consulta se demore y sea resuelta fuera de plazo.

Cuando se consulta o se presta un expediente del Archivo de Castilla-La Mancha, el servicio se registra en el módulo de Registro de Servicios de la base de datos del Archivo. Si se trata de un préstamo de documentación, además de su registro informático, se introduce un testigo en papel en la caja correspondiente y en el lugar del expediente prestado. En cuanto a los servicios no resueltos durante este periodo, no figura ningún registro que confirme una consulta o préstamo anterior de esta documentación que pudiese justificar su no localización actual, por lo que puede deducirse que no se introdujo en las cajas correspondientes para su envío al Archivo.

Puesto que se trata de un compromiso que ha venido cumpliéndose regularmente con el 100% de consultas resueltas en plazo, y que únicamente durante este ejercicio que se informa se han producido incumplimientos en la resolución y en los plazos previstos en el mismo, no se cree necesaria la propuesta de ninguna acción correctora. Únicamente, requerir de los responsables de los archivos centrales de los organismos del Gobierno y de la Administración Autónoma, extremar el cuidado en la revisión de la descripción de la documentación realizada en las oficinas productoras y del contenido de las unidades de instalación antes de llevarse a cabo la transferencia física e informática de la documentación, para evitar futuros errores e incumplimientos en la prestación del servicio.

### **Compromiso 1.3. Elaboración de informes.**

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

Durante 2018 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 2018 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%  $\geq$  3**
  - **Resultado: 98,59%  $\geq$  3**
  - **Media valoración: 4,66**

- **Trato adecuado:**
  - **Estándar: 100%  $\geq$  3**
  - **Resultado: 99,30%  $\geq$  3**
  - **Media valoración: 4,71**

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

En el Informe de Incidencia 1/2018 se indica que en tres de las encuestas (nº 11, 124 y 286) las personas usuarias valoran negativamente el trato recibido en la afirmación *El trato del personal que le atendió fue adecuado*, y otras seis (nº 11, 95, 124, 163, 228 y 286) 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, y solo una de ellas, la nº 11 procedente de la Consejería de Agricultura, Medio Ambiente y Desarrollo Rural, incluye un comentario negativo al servicio recibido en los apartados destinados a motivar la puntuación de la encuesta y en el de "observaciones y sugerencias".

De hecho, en el primer apartado comenta que *"Actualmente no nos dan servicio de archivo"* y en sugerencias comenta que el Archivo podría mejorar el servicio *"Permitiéndonos continuar con el envío de documentación ya que nuestro archivo está lleno"*.

Ninguna de las demás encuestas relacionadas incluye comentario alguno al respecto, excepto la nº 163 que realiza un comentario sobre el lugar destinado a la consulta, y por tanto referido a otro indicador.

El motivo principal de la queja expuesta en la encuesta nº 11 está relacionado con la imposibilidad de solicitar consultas o préstamos y remitir transferencias al archivo central de la Consejería durante el periodo que la archivera estuvo de baja laboral (septiembre/2017-febrero/2018), por inexistencia de otro personal en el servicio de archivo que pudiera realizar estas tareas durante los periodos de ausencia de la archivera titular.

Esta queja puntual, que puede deberse a la ausencia de la archivera, está también relacionada con el incumplimiento sistemático por parte del servicio de archivo de la Consejería de Agricultura, Medio Ambiente y Desarrollo Rural del compromiso 2.2. de la Carta de Servicios referido al plazo de atención a las solicitudes de envío de transferencias documentales, que se ha justificado insistentemente por falta de personal de apoyo al servicio de archivo, y cuya acción correctora se ha propuesto ante los órganos directivos de la Consejería en numerosas ocasiones sin la obtención de respuesta positiva.

A pesar de que se ha producido un incumplimiento del compromiso por no llegar al 100% de valoraciones  $\geq 3$  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%  $\geq 3$**
  - **Resultado: 99,02%  $\geq 3$**
  - **Media valoración: 4,67**
- **Lugar adecuado:**
  - **Estándar: 100%  $\geq 3$**
  - **Resultado: 97,26%  $\geq 3$**
  - **Media valoración: 4,51**

En el Informe de incidencias 2/2018 se identifican las cuatro encuestas (nº 11, 124, 286 y 328) en las que se valora 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, tampoco se ha llegado al umbral establecido en el Procedimiento de Autoevaluación y Seguimiento alcanzando un 97,26%, puesto que en diez encuestas de satisfacción (nº 11, 44, 105, 124, 163, 192, 286, 454, 457 y 492) se valora por debajo de lo señalado en el compromiso a la afirmación *“Estima que el lugar habilitado para la consulta ha sido adecuado para ello”*.

Las encuestas que valoran negativamente esta afirmación proceden de diferentes organismos, aunque tres de ellas son las mismas que otorgan también valoración negativa en los indicadores del compromiso 1.5.

Únicamente la encuesta nº 328 incluye un comentario sobre el tiempo de consulta: *“El tiempo es demasiado largo”*, que además no parece sea negativo.

Con respecto al indicador relativo al lugar habilitado para la consulta, las encuestas que lo valoran negativamente proceden mayoritariamente de diferentes organismos, excepto dos de ellas que proceden de la Consejería de Agricultura.

Además de las encuestas nº 11, 124 163 y 286 que ha valorado negativamente todos los indicadores de este compromiso y del anterior, otras cuatro realizan comentarios al respecto.

La encuesta nº 44, procedente de la D.P. de Fomento de Cuenca, realiza el siguiente comentario en el apartado de justificación de la puntuación: *“Considero que el servicio es bueno. Por eso he marcado 1”* y en sugerencias añade que *“Creo que el lugar de consulta tendría que mejorar. Aún así se sule con un servicio muy eficiente”*.

En la nº 105, procedente de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, se incluye el siguiente comentario: *“Bajo mi punto de vista el programa informático del Archivo no es nada operativo sobre todo en las búsquedas. No es fácil encontrar las signaturas y en mi caso algunas veces no me las muestra. La forma de buscar no es nada cómoda ni rápida ni eficiente”*. En el apartado de sugerencias comenta que: *“Bajo mi punto de vista deberían mejorar y mucho el programa informático, sobre todo a nivel de búsquedas haciéndolas más ágiles y que muestre toda la información, no sólo las signaturas más recientes sino también las más antiguas.”*

Por su parte, la encuesta nº 454, procedente de un/a ciudadano/a expone que *“No es un espacio adecuado para la consulta de documentos, es una mesa en medio de varios puestos de trabajo. Ruido, jaleo, teléfono...”*, y en el apartado de sugerencias añade que se requeriría de *“Una sala de consulta cómo la de cualquier archivo, ajena a los puestos de trabajos de los funcionarios”*.

Por último, la encuesta nº 457, posiblemente de la misma procedencia que la anterior deducible por el comentario incluido, aunque el espacio reservado a detallarlo se ha dejado en blanco, comenta que *“Al llegar al Archivo, no había nadie, en ninguna de las últimas visitas, y he tenido que buscar a alguien por los pasillos para que me atendiesen. El lugar de consulta de documentos no está bien acondicionado para la consulta.”*.

De todos estos comentarios, sólo las dos últimas se refieren al lugar de consulta habilitado en el propio Archivo de Castilla-La Mancha, puesto que la nº 44 se refiere al lugar de consulta de la misma Dirección Provincial de Fomento en Cuenca, y el comentario de la nº 105 sugiere mejoras en la base de datos informática utilizada por el sistema.

Los comentarios de los dos ciudadanos van dirigidas a que el lugar habilitado para la consulta de los documentos en el Archivo de Castilla-La Mancha no reúne las condiciones adecuadas para dicha tarea, puesto que, efectivamente, no hay un lugar expresamente dedicado a la consulta de documentos por parte de personal ajeno a la administración, compartiendo en este caso, la misma sala de consulta con las dependencias del servicio de préstamos y consultas del Archivo.

Como en el compromiso anterior, a pesar de que se ha producido un incumplimiento del compromiso por no llegar al 100% de valoraciones  $\geq 3$  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.

Con respecto al espacio habilitado en el Archivo de Castilla-La Mancha para la consulta de documentos por parte de la ciudadanía en general o por personal investigador, no se cree necesaria la habilitación de un espacio reservado a la consulta de documentación por la escasa afluencia de personas ajenas a la administración que se acercan al Archivo con ánimo de realizar consultas de documentos, y la falta de personal necesario para atender con exclusividad una sala de lecturas y consultas.

### **Compromiso 2.1. Asesoramiento técnico.**

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

Durante 2018 se ha obtenido una media del 100% de solicitudes de asesoramiento técnico atendidas en plazo, por lo que no ha sido necesaria la implantación de ninguna acción correctora.

### **Compromiso 2.2. Transferencias.**

- **Estándar: 100%**
- **Resultado anual: 94,04%**

Durante este año se ha alcanzado el 94,04% 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.

Gran parte de solicitudes atendidas fuera de plazo fueron registradas por la Consejería de Agricultura, Medio Ambiente y Desarrollo Rural, una de ellas por la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas y cuatro por el Archivo de Castilla-La Mancha. Al igual que en el compromiso anterior, en la primera Consejería debemos alegrar como posible causa de los incumplimientos de estas transferencias la falta de personal auxiliar de apoyo en el servicio de archivo. En cuanto a la segunda, durante este periodo, además de la falta de personal de apoyo, coincidió con una baja laboral de larga duración de la archivera que impidió atender el servicio en los plazos indicados en la Carta de Servicio.

Con respecto a las transferencias atendidas fuera de plazo por el Archivo de Castilla-La Mancha durante el tercer trimestre, este incumplimiento tiene como causa el hecho de que durante el trimestre de abril-junio de 2018 no se contabilizaron las transferencias solicitadas al Archivo de Castilla-La Mancha para elaborar los indicadores correspondientes, puesto que durante los meses de mayo y junio no se admitieron ingresos de documentación en el mismo por falta de espacio, estableciéndose con todas las solicitudes recibidas una lista de espera. Desde el mes de julio, y gracias a la eliminación de documentación dictaminada por la Comisión Calificadora de Documentos de Castilla-La Mancha, se han vuelto a admitir transferencias de documentación, aunque no ha sido hasta el mes de septiembre cuando se han podido recepcionar todas las transferencias acumuladas en la lista de espera, registrándose el ingreso con fecha fuera del plazo indicado en la Carta de Servicios.

### **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 3 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 2018 se atendieron en plazo.

## **CONCLUSIÓN**

La media global de cumplimientos durante todo el ejercicio 2018 ha sido del 98,77%, superando ampliamente el umbral del 95% establecido en algunos compromisos. Únicamente se han producido incumplimientos de forma reiterada durante todo el periodo, en dos de los compromisos asumidos en la Carta de Servicios y asociados a las solicitudes de información y de consulta de documentos localizados en el Archivo de Castilla-La Mancha y a las transferencias de documentación, aunque ambos con umbrales de cumplimiento establecidos en el 100%.

Aunque se trata de un servicio prestado a personas usuarias internas y externas, los incumplimientos del primer compromiso se han producido en su totalidad en solicitudes remitidas por personal interno. En cuanto al segundo compromiso, el de transferencias de documentación, 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 el personal del archivo central 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.

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 2018

