

## ANÁLISIS GLOBAL DEL CUMPLIMIENTO DE LOS INDICADORES DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL ARCHIVO DE CASTILLA-LA MANCHA 2019

Durante el ejercicio 2019 se ha conseguido una media del 98,65% 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 presencial 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: 97,79%**

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 97,79%. No ha sido necesaria la aplicación de ninguna acción correctora.

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

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

Este compromiso se modificó en la última revisión de la Carta de Servicios, llevada a cabo en octubre de 2018, para incluir únicamente aquellos servicios de consulta presencial de documentos en el Archivo de Castilla-La Mancha. El resto de consultas dirigidas al Archivo de Castilla-La Mancha se incluyen en el compromiso anterior 1.1. y en el 1.3. descrito más abajo.

Durante 2019 se ha obtenido el 100% de consultas presenciales en el Archivo de Castilla-La Mancha atendidas de forma inmediata, cumpliéndose con el compromiso en todos los trimestres del año.

### **Compromiso 1.3. Solicitudes electrónicas de consulta de documentos.**

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

Este nuevo compromiso se incorporó en la Carta de Servicios a partir de su última revisión, para englobar todas aquellas solicitudes electrónicas de consulta de documentos realizadas a través de la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, y cuyas resoluciones y remisiones de copias de documentos se realiza también electrónicamente.

Durante 2019 se ha obtenido el 100% de consultas electrónicas de documentos atendidas y resueltas en plazo.

### **Compromiso 1.4. Elaboración de informes.**

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

Durante 2019 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 1.5. Información de referencia.

- Estándar: 100%
- Resultado anual: 100%

Durante 2019 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 1.6. 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: 99,44  $\geq 3$
  - Media valoración: 4,75
- Trato adecuado:
  - Estándar: 100%  $\geq 3$
  - Resultado: 99,72%  $\geq 3$
  - Media valoración: 4,76

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 1/2019 se indica que tan solo tres encuestas (nº 273, 301 y 364) valoran negativamente el trato recibido en la afirmación "***El personal que le atendió se expresaba de forma clara y fácil de entender***", y en esas mismas tres encuestas las personas usuarias no están de acuerdo con la afirmación "***El trato del personal que le atendió fue adecuado***".

Con respecto a si el trato fue adecuado, las encuestas que valoran negativamente esta afirmación proceden de las Delegaciones Provinciales de Educación, Cultura y Deportes de Ciudad Real, Bienestar Social de Toledo y de Hacienda y Administraciones Públicas de Albacete. La primera de ellas incluye un comentario en el apartado destinado a motivar la puntuación de la encuesta en el que se queja de que no hay personal de archivo, pues "*estoy tratando de hacer transferencias del archivo de oficina al central y no hay nadie. Creo que en la provincia solamente hay una persona responsable para todas las Delegaciones*".

Como se puede observar, la queja está dirigida en el sentido de que no hay suficiente personal para atender el servicio del archivo, pero no incluye ninguna observación al trato recibido por dicho personal. Esta situación condiciona su baja puntuación en el resto de preguntas de la encuesta, independientemente del asunto por el que se pregunte. De hecho, en el apartado de "observaciones y sugerencias", reitera su descontento por el servicio del archivo exigiendo que *"Se necesita personal ya, al menos en las provincias"*.

En la segunda encuesta, la procedente de la Delegación de Bienestar Social de Toledo, la usuaria valora con un 2 el trato recibido, y a continuación con un 5 la pregunta relativa a la importancia que tiene para ella la calidad del trato, en coherencia con la valoración anterior, y justificándola con el comentario *"no he recibido respuesta a lo solicitado"*. Las valoraciones al resto de preguntas son también negativas, condicionadas sin duda por la situación que provocó el comentario anterior.

Por su parte, el usuario de la tercera encuesta también valora con un 2 esta pregunta, en consonancia con el resto de valores asignados a las demás preguntas, no superiores al 3 en ninguna de ellas. No justifica, sin embargo, el motivo de su desacuerdo o descontento con el trato prestado por el personal al servicio del archivo.

Con respecto al lenguaje utilizado, las tres encuestas que valoran negativamente la pregunta son las mismas que las del apartado anterior relativo al trato prestado, con la única diferencia en la valoración realizada por la nº 301 con respecto al trato, que ahora valora con un 1.

Como ya se ha comentado anteriormente, de los comentarios incluidos en el apartado destinado a justificar la baja valoración se deduce que la situación que ha provocado estas quejas ha condicionado sin duda, el resto de valoraciones

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 no proponer ninguna acción correctora, puesto que, además, las quejas expuestas por las personas usuarias que han valorado negativamente este asunto no van dirigidas en ningún caso al trato recibido, sino a otras cuestiones como es la falta de personal en el servicio del archivo central, lo que condiciona sin duda, la calidad del servicio y sobre todo las valoraciones otorgadas en el resto de preguntas de la encuesta.

### **Compromiso 1.7. 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: 98,22%  $\geq$  3**
  - **Media valoración: 4,68**
  
- **Lugar adecuado:**
  - **Estándar: 100%  $\geq$  3**
  - **Resultado: 96,22%  $\geq$  3**
  - **Media valoración: 4,49**

En el Informe de incidencias 2/2019 se identifican las tres encuestas (nº 124, 273 y 301) 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 del 100%, puesto que solo el 97,70% de las personas encuestadas considera que el lugar habilitado para la consulta fue el apropiado. En 7 de las encuestas (nº 7, 16, 124, 211, 213, 273 y 289) las personas usuarias no están de acuerdo con la afirmación ***"Estima que el lugar habilitado para la consulta ha sido adecuado para ello"***.

En cuanto al tiempo de consulta, a las dos últimas encuestas comentadas en el informe de incidencias 1/2020, las nº 301 y 364, que valoran negativamente esta afirmación con un 1, se suma la nº 124 con un 2 de valoración y que procede de la nueva Consejería de Desarrollo Sostenible. Este usuario indica como justificación de su baja valoración que *"Sólo tenemos archivero una vez a la semana"*, y añade en el campo observaciones que este problema podría solucionarse *"Dotando una plaza para todos los días"*.

Ninguno de los comentarios, sin embargo, está relacionado con el motivo de la pregunta.

Sobre el lugar habilitado para la consulta, como en indicadores anteriores, las encuestas que valoran negativamente este indicador proceden de diferentes organismos de la Junta de Comunidades, excepto la nº 289 que procede de un ciudadano.

Además de la encuesta nº 273 ya comentada que ha valorado negativamente todos los indicadores de este compromiso y de la nº 289 ya señalada, el resto de encuestas proceden de las Consejerías de Agricultura, Agua y Desarrollo Rural y de la de Desarrollo Sostenible, y de las Delegaciones Provinciales de Agricultura en Toledo y de la de Desarrollo Sostenible en Ciudad Real.

Aunque ninguna de las encuestas con valoración negativa hace comentario alguno sobre el espacio destinado a la consulta de los documentos, las dos procedentes de la Consejería de Agricultura, Agua y Desarrollo Rural (nº 7 y 16) sí que se quejan abiertamente del espacio destinado a depósito de Archivo. El usuario de la nº 7 indica

que *“El archivo de la consejería de agricultura sufre inundaciones”* y el de la nº 16 alega que *“...el archivo central suele estar lleno, bloqueando la salida de documentos del archivo de oficina”*. Aunque no directamente, la encuesta nº 211 también se queja de la poca disponibilidad de espacio en el archivo central de la Delegación de Desarrollo Sostenible de Ciudad Real, puesto que *“En la actualidad tenemos archivos en nuestros despachos correspondiente a dos años en las diferentes materias sin que el personal de archivo proceda a su recogida. Con el consiguiente inconveniente de espacio para los nuevos expedientes administrativos”*.

Las encuestas nº 124 y la ya referida 273, procedentes de la Consejería de Desarrollo Sostenible y de la DP de Educación, Cultura y Deportes, respectivamente, reclaman más personal para sus archivos centrales.

Por su parte, el ciudadano de la encuesta 289, aunque no aclara el asunto de su consulta, se queja de que *“No me resolvieron nada, sigo esperando su llamada”*. La consulta fue dirigida, según indica en la encuesta, al propio Archivo de Castilla-La Mancha.

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 no proponer ninguna acción correctora, puesto que, además, ninguna de las quejas expresadas por las personas encuestadas hace referencia directa al lugar de consulta de la documentación.

En general, las quejas van dirigidas al estado en el que se encuentran algunos depósitos de archivos centrales, como el de la Consejería de Agricultura, que ya ha sufrido varias inundaciones por rotura de tuberías en los últimos años, o en otros casos, porque ya están ocupados al 100% y no admiten el ingreso de nuevas transferencias de documentos.

En cuanto al edificio del Archivo de Castilla-La Mancha, frente a las quejas expresadas, sobre todo por personas externas a la administración regional, en encuestas de años anteriores al espacio destinado a la consulta de documentos, y a pesar de 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, como acción correctora propuesta en el informe de incidencias 2/2019 se habilitó el pasado año un espacio destinado a la consulta de documentos por parte de la ciudadanía en general.

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

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

Durante 2019 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: 90,12%**

Durante este año se ha alcanzado el 90,12% 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.

Casi el 100% de las transferencias atendidas fuera de plazo han sido solicitadas al Archivo de Castilla-La Mancha, sobre todo a partir del segundo trimestre de 2019, momento a partir del cual este incumplimiento se produce de forma regular hasta ahora. El motivo del mismo es la falta de espacio en los depósitos del Archivo, por lo que se ha habilitado de nuevo una lista de espera para todas las solicitudes de transferencias de documentación procedentes de los archivos de oficina y centrales de los diferentes organismos de la Junta.

Aunque se sigue eliminando físicamente documentación del Archivo de Castilla-La Mancha, producto de las tablas de valoración dictaminadas por la Comisión Calificadora de Documentos de Castilla-La Mancha, el ritmo de eliminación es menor al del número de cajas incluidas en las solicitudes de envío de documentación. Esta circunstancia ha motivado que las solicitudes de transferencias no puedan atenderse dentro del plazo establecido en la Carta de Servicios, pasando a engrosar la lista de espera hasta la habilitación de espacio.

### **Compromiso 3.1. Reproducción de documentos.**

- **Estándar: 95%**
- **Resultado anual: 98,62%**

Este compromiso agrupa a los dos compromisos anteriores que hacían referencia a los tipos de copias de documentos que pueden solicitarse, fotocopias y copias digitales. A partir de la Carta de Servicios publicada en octubre de 2018 no se distinguen las copias en papel o digitales, únicamente se tiene en cuenta el número de copias realizadas, más o menos de 50, puesto que corresponden a indicadores con plazos diferentes. Este compromiso se ha cumplido en todos los trimestres del año, excepto en el último trimestre solo en cuanto a las solicitudes de más de 50 copias, habiendo conseguido un 89,47% de solicitudes resueltas en plazo.

Puesto que este compromiso se cumple regularmente según los criterios establecidos en la Carta de Servicios, y tratándose de un incumplimiento puntual, no se ha propuesto ninguna acción correctora si en adelante no se produce ningún otro.

### **Compromiso 4.1. Visitas guiadas.**

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

En 2019 hubo 4 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 2019 se atendieron en plazo.

## CONCLUSIÓN

La media global de cumplimientos durante todo el ejercicio 2018 ha sido del 98,57%, superando ampliamente el umbral del 95% establecido en algunos compromisos. Únicamente se han producido incumplimientos de forma reiterada durante todo el periodo en el compromiso asumido en la Carta de Servicios asociado a las transferencias de documentación.

Puesto que los incumplimientos se deben a la incapacidad del Archivo de Castilla-La Mancha de ingresar transferencias de documentación por falta de espacio en sus depósitos, la única acción correctora posible es la generación de espacio libre con la eliminación de unidades de instalación a partir de las tablas de valoración elaboradas por la Comisión Calificadora de Documentos de Castilla-La Mancha a propuesta de los órganos de Administración y Gobierno de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

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 2019

