

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 SESCOAM, 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% ≥ 3
 - Resultado: 99,44 ≥ 3
 - Media valoración: 4,75
- Trato adecuado:
 - Estándar: 100% ≥ 3
 - Resultado: 99,72% ≥ 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 ≥ 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 ≥ 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.

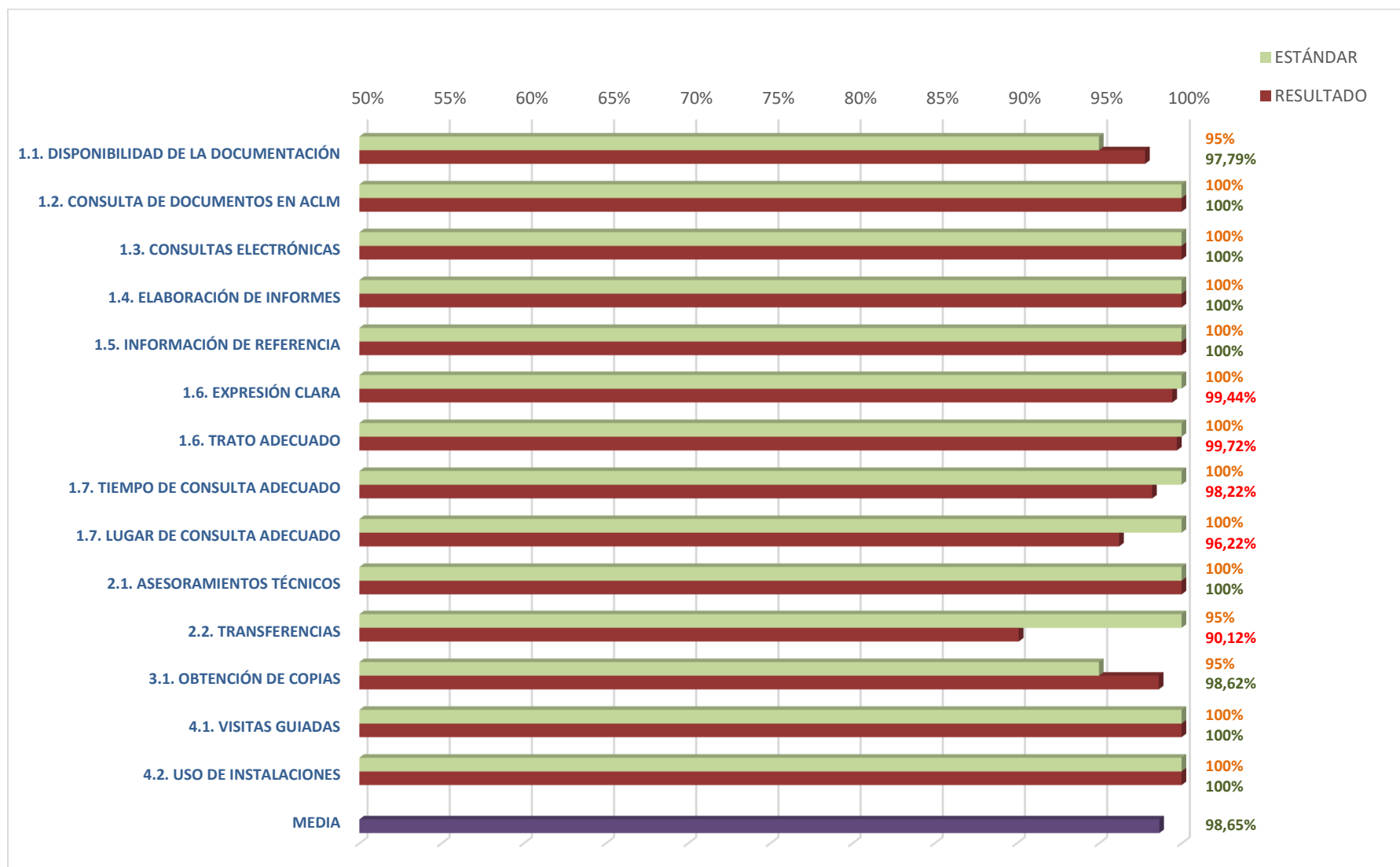
CONCLUSIÓN

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



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 SESCOAM, 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, incumplándose 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 Autonómica, 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:**
 - o **Estándar: $100\% \geq 3$**
 - o **Resultado: $98,59\% \geq 3$**
 - o **Media valoración: 4,66**

- **Trato adecuado:**
 - o **Estándar: 100% $\geq$ 3**
 - o **Resultado: 99,30% $\geq$ 3**
 - o **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 ≥ 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 suple 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 incluído, 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 ≥ 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, entendiendo 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 alegar 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.

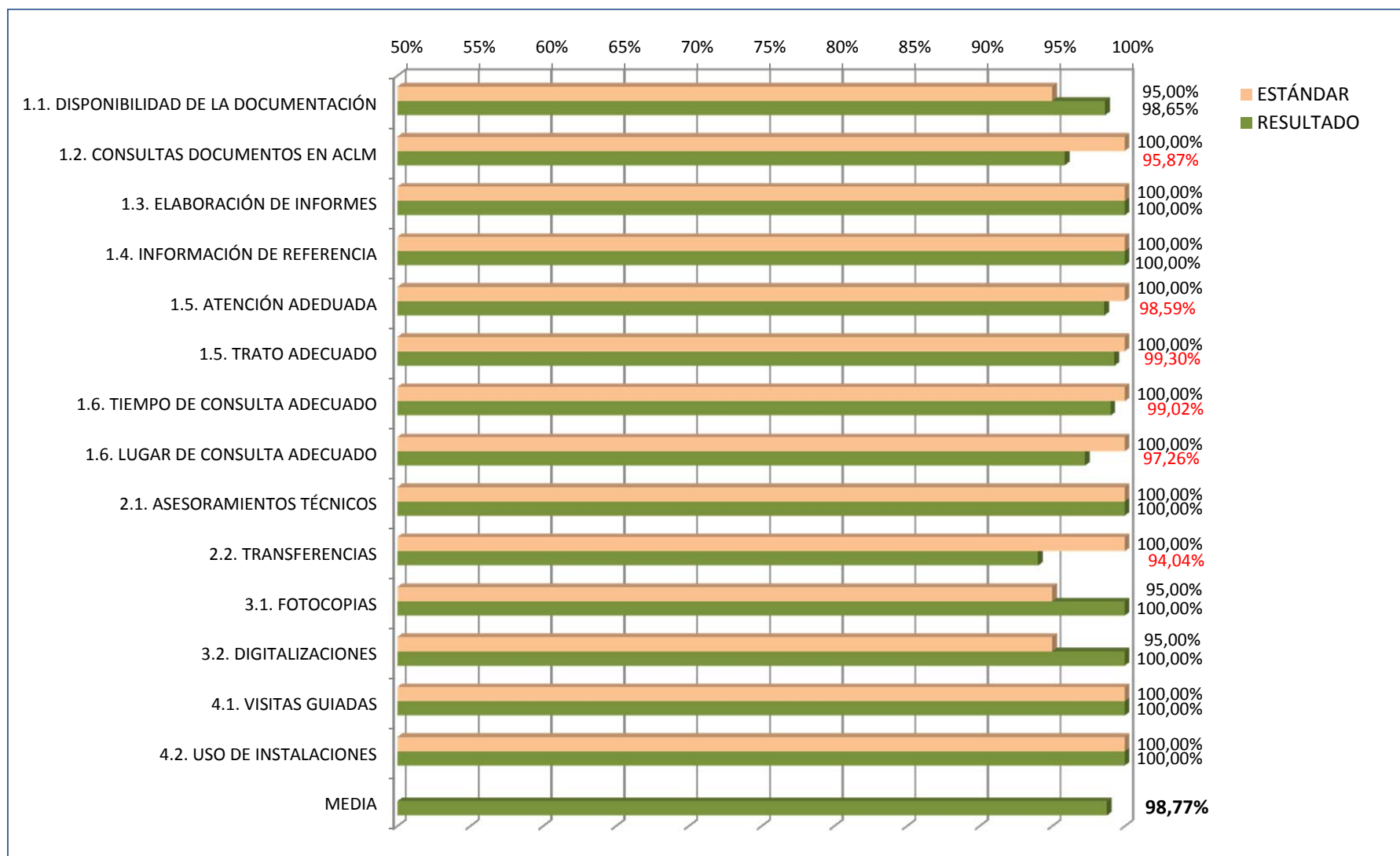
CONCLUSIÓN

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



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 SESCOAM, 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, entendiendo 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

