

## LA CARTA DE SERVICIOS DEL ARCHIVO DE CASTILLA-LA MANCHA

**Cobo Martínez, Pedro**

Jefe de Sección del Archivo  
de Castilla-La Mancha

### I. INTRODUCCIÓN

La Carta de Servicios del Archivo de Castilla-La Mancha identifica al Archivo de Castilla-La Mancha como un servicio público que presta la Consejería de Administraciones Públicas y Justicia, adscrito a la Secretaría General, e integrado por todos los archivos de los órganos de Gobierno y Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

Las funciones del Archivo de Castilla-La Mancha, creado por la Ley 4/1990, de 30 de mayo, de Patrimonio Histórico de Castilla-La Mancha, se encuentran actualmente reguladas por la Ley 19/2002, de 24 de octubre, de Archivos Públicos de Castilla-La Mancha, que fundamenta la finalidad de los archivos en tres principios recogidos en la Constitución Española de 1978: el principio de eficacia de las Administraciones Públicas, el derecho de acceso de las personas a los archivos y registros administrativos y la conservación del patrimonio documental público.

En vista de estos principios, el Archivo de Castilla-La Mancha tiene como misión el apoyo a la gestión administrativa, facilitar el acceso de la ciudadanía a la información contenida en los archivos de la región y la conservación de su patrimonio documental.

Las funciones desarrolladas por el Archivo de Castilla-La Mancha se materializan en la prestación de determinados servicios dirigidos a la ciudadanía en general y a la propia Administración, recogidos en la Carta de Servicios como auténticos estándares de calidad.

Las cartas de servicios son instrumentos muy valiosos para establecer un mecanismo de mejora continua de los servicios prestados por los órganos de la administración a través de un sistema de auto-evaluación de calidad y rendimiento, siguiendo el Modelo Europeo de Gestión de Calidad (Modelo EFQM de Excelencia). Son al mismo tiempo, documentos que recogen los compromisos de la Administración de prestar los servicios con unos criterios de calidad predeterminados y aprobados con rango normativo suficientemente amplio como para vincular a todos los miembros de la Administración que intervienen en la prestación del servicio, y además, pretenden ser la expresión de un contrato de servicios que se establece entre la administración y los ciudadanos tomando en consideración sus necesidades y expectativas.

En Castilla-La Mancha las Cartas de Servicios se encuentran reguladas en el artículo tercero del Decreto 30/1999, de 30 de marzo, por el que se aprueba la Carta de los Derechos del Ciudadano. El mismo establece que: *“los órganos directivos de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, deberán aprobar Cartas Sectoriales de Servicios en las que se comprometan de forma vinculante a prestarlos de acuerdo con normas de calidad”*.

Así mismo, la aprobación de Cartas de Servicios, constituye una estrategia para conseguir el objetivo 6º, *La calidad de los servicios públicos como referencia de la acción pública. Orientar los servicios públicos al cliente*, del Plan Funciona, aprobado por el Consejo de Gobierno de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en su reunión del día 11 de noviembre de 2001.

La Carta de Servicios del Archivo de Castilla-La Mancha se aprobó por primera vez por resolución de la Consejera de Administraciones Públicas en febrero de 2001 en desarrollo de la Carta de los Derechos del Ciudadano. Desde entonces ha sufrido varias actualizaciones, siendo aprobada la última versión de la misma por Resolución de 9 de junio de 2008, de la Consejería de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Carta Sectorial de Servicios del Archivo de Castilla-La Mancha (DOCM nº 138 de 3 de julio de 2008). Puede consultarse también en la página web de la Junta de Comunidades ([www.jccm.es/aapp](http://www.jccm.es/aapp)).

Tiene como finalidad dar información rápida y global de los servicios que se prestan, de los compromisos de calidad vinculados a esos servicios y de las formas de acceso a los mismos, además de facilitar al titular del Órgano gestor una herramienta de análisis y mejora de la prestación de los servicios.

La expedición en mayo de 2007 del Certificado de Calidad de AENOR y sus auditorías anuales obliga al Archivo de Castilla-La Mancha al establecimiento de eficaces controles de detección de cualquier mínimo incumplimiento de los compromisos asumidos por la Carta de Servicios, y en su caso, a la implantación de las correspondientes medidas correctoras necesarias para impedir la repetición continuada del mismo incumplimiento, como herramienta eficaz de la mejora continua propuesta por la organización.

## **II. ESTRUCTURA Y CONTENIDOS**

La Carta de Servicios del Archivo de Castilla-La Mancha se ha elaborado siguiendo las directrices de la **UNE 93200:2008 Cartas de Servicios. Requisitos**, de AENOR, aprobada en abril de 2008. Esta norma especifica los requisitos mínimos del contenido y del proceso de elaboración, seguimiento y revisión de las Cartas de servicios, tanto de organizaciones públicas como de privadas.

Según estas directrices, los requisitos mínimos de información incluidos en la carta de servicios son:

1. DATOS IDENTIFICATIVOS ¿quiénes somos?
2. OBJETIVOS Y FINES
3. MARCO LEGAL. DERECHOS Y OBLIGACIONES
4. SERVICIOS QUE SE OFRECEN
5. COMPROMISOS DE CALIDAD
6. INDICADORES ASOCIADOS A LOS COMPROMISOS
7. FORMAS DE PARTICIPACIÓN DEL USUARIO
8. INICIATIVAS Y SUGERENCIAS. QUEJAS Y RECLAMACIONES
9. GARANTÍAS. MEDIOS DE SUBSANACIÓN
10. ENTRADA EN VIGOR Y VIGENCIA
11. FORMAS DE ACCESO

A continuación exponemos de manera breve el contenido de cada uno de puntos que componen la Carta, deteniéndonos por su mayor interés, en los apartados de Compromisos de Calidad e Indicadores asociados a los compromisos.

### **1. DATOS IDENTIFICATIVOS ¿quiénes somos?**

Como ya se ha indicado más arriba, el Archivo de Castilla-La Mancha es un servicio público que presta la Consejería de Administraciones Públicas y Justicia e integrado por todos los archivos de los órganos de Gobierno y Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

### **2. OBJETIVOS Y FINES**

La carta de servicios tiene como objetivos facilitar el acceso de la ciudadanía a los archivos dependientes de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y la mejora de los servicios públicos de la región.

### **3. MARCO LEGAL. DERECHOS Y OBLIGACIONES**

Los derechos de los ciudadanos en su relación con el Archivo de Castilla-La Mancha, además de los dispuestos en la Carta de Derechos del Ciudadano, se resumen básicamente en el derecho de acceso de los mismos a la información contenida en los archivos de la Junta de Comunidades. En este sentido, se incluye una detallada relación de legislación básica estatal y autonómica que afecta a este derecho, para que el ciudadano conozca en todo momento a través de qué legislación puede solicitarlo y exigirlo.

### **4. SERVICIOS QUE SE OFRECEN**

La experiencia del Archivo de Castilla-La Mancha en la organización central del subsistema de

archivos de los órganos de Gobierno y de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, la inauguración del edificio del Archivo en noviembre de 2005, la implementación de la base de datos de gestión documental, la implantación del módulo de transferencias y la puesta en marcha durante este último año de determinados servicios (digitalización y restauración de documentos), han motivado el incremento de los servicios ofrecidos por el Archivo de Castilla-La Mancha en sus anteriores cartas de servicios, con el compromiso claro de prestarlos con unos aceptables niveles de calidad.

Todos los servicios ofrecidos (18 en total) llevan aparejados compromisos de calidad y se muestran en la carta de servicios agrupados por tipos o materias. Son los siguientes:

- Servicio de información
- Servicio de gestión documental
- Servicio de consultas y préstamos de documentos
- Servicio de formación y asistencia técnica
- Servicio de difusión cultural y educativa
- Servicio de reprografía
- Servicio de restauración y digitalización
- Servicio de biblioteca auxiliar
- Otros servicios (sala de exposiciones, salón de actos, visitas guiadas)

## 5. COMPROMISOS DE CALIDAD

Los compromisos de calidad asumidos por el Archivo de Castilla-La Mancha junto con sus indicadores asociados nos permiten medir el grado de cumplimiento de los servicios ofrecidos. Un total de 23 compromisos aseguran al/a usuario/a de los servicios del archivo la implantación de un sistema de mejora continua.

No cabe duda de que la redacción de los compromisos que definitivamente se debían publicar en la carta, parte de un proyecto muy ambicioso pero, no por ello carente de altas dosis de realismo. Muchos de los compromisos asumidos parten de experiencias anteriores en la que se había comprobado el grado de cumplimiento de los niveles de calidad esperados por el/la usuario/a y que nos aseguraban en gran medida el éxito en el cumplimiento de los mismos.

Otros compromisos, los menos, parten de servicios nuevos puestos en marcha antes de la actualización de la carta y de los que no se tiene experiencia por ser escasamente demandados, posiblemente por desconocimiento sobre su existencia, pero que pueden responder a las expectativas del usuario del Archivo y que ahora se difunden y comunican a través de la carta. De hecho, y a pesar de no incluirse en las ediciones anteriores de la Carta, se prestaban algunos otros servicios que no transcendían a la ciudadanía ni a la propia Administración regional usuaria del Archivo. Así que, si los prestábamos ya, ¿por qué no ponerlo en conocimiento de nuestros potenciales usuarios?.

La Carta de Servicios, además de ser el instrumento ideal para la mejora de la calidad de los servicios prestados por la administración, cumple aquí una doble función: una función de comunicación, de información, de mostrarnos al exterior, y por otra parte, una función de herramienta para la revalorización de la imagen y el papel del Archivo de Castilla-La Mancha dentro de las diferentes Administraciones Públicas de la región.

Siguiendo las directrices de AENOR, se ha procurado que los compromisos sean claramente mensurables, cuantificables, realistas y objetivos y además se han intentado redactar de la forma más clara y directa y con lenguaje sencillo. De este modo, todos ellos se expresan:

- en plazos concretos: 23º.- *La respuesta en el plazo de 7 días a las solicitudes de visitas guiadas al Archivo de Castilla-La Mancha*
- en medias numéricas de valoración extraídas de encuestas de satisfacción: 6ª.- *Atención personalizada utilizando un lenguaje adecuado al usuario o usuaria*
- y en cantidades de servicios prestados: 20º.- *El desarrollo de un programa anual de actividades culturales y educativas para la difusión de la información y de las fuentes documentales contenidas en los archivos de la región, que incluya al menos tres actividades relativas a exposiciones, congresos, jornadas o publicaciones.*

Únicamente dos compromisos eluden expresarse en plazos concretos. El concepto “inmediato” parece carecer de la exactitud apropiada para medir el grado de cumplimiento de un compromiso, pero el hecho de que en algún otro compromiso se expresen plazos concretos de hasta un día hábil, de 2 días hábiles o hasta de 3 meses, implica que el concepto inmediato utilizado en la Carta de Servicios del Archivo de Castilla-La Mancha ha de entenderse como un plazo muy inferior al de un día hábil, o dicho de otro modo, al de una jornada de trabajo:

- 1º.- Información **inmediata** sobre el acceso, consulta y servicios que ofrece el Archivo de Castilla-La Mancha.
- 12º.- Las solicitudes de consulta de documentos localizados en el Archivo de Castilla-La Mancha se atenderán en el propio archivo de forma **inmediata**.

## 6. INDICADORES ASOCIADOS A LOS COMPROMISOS

Los compromisos llevan asociados indicadores que permiten medir su consecución. No aparecen en la Carta de Servicios pero se encuentran publicados en el Anexo adjunto a la Resolución de aprobación de la misma, y en la web ya indicada <http://www.jccm.es/aapp> se podrán consultar los resultados de su cumplimiento actualizados con la misma periodicidad que se indica en el citado Anexo.

Permiten controlar la evolución del nivel de calidad con que son prestados los servicios al usuario y comparar los niveles actuales de calidad con los niveles deseables de calidad. Establecen qué medir y cómo y cuándo medirlo. El cumplimiento de cada uno de los compromisos de calidad establecidos en la Carta se medirá periódicamente a través de uno o más indicadores.

Todos los servicios prestados por el Archivo de Castilla-La Mancha quedan registrados en diferentes bases de datos. La responsabilidad en el registro de servicios es compartida en la mayoría los casos por el personal del Archivo, entre los que hay establecidos diferentes perfiles de acceso a cada una de las bases de datos. Los archiveros de consejerías y los territoriales y el personal a su cargo, así como el personal encargado del préstamo y consulta de documentos depositados en el edificio del Archivo de Castilla-La Mancha son los responsables, sobre todo, del registro de los servicios de información, de gestión documental, de consultas y préstamos y de reprografía.

Por su parte, el personal auxiliar administrativo del archivo es el responsable de mantenimiento del registro de los servicios de formación y asistencia técnica, de difusión cultural y educativa, de restauración y digitalización y de otros servicios.

Los servicios son registrados, cuantificados y baremados en función de los indicadores de calidad específicos para cada tipo de servicio. Los indicadores asociados a los compromisos nos indican si éstos se cumplen cada vez que el archivo presta un servicio. Algunos de los indicadores se expresan,

- en términos de plazos y porcentajes: 4º.- *Nº de solicitudes resueltas en plazo. Porcentaje sobre el total*
- por medias de valoración: 6º.- *Media de valoración de la satisfacción con la atención y trato recibido en una escala de 1 a 5 será igual o superior a 3*
- por valores globales y porcentuales: 16º.- *Nº de cursos de formación impartidos. Porcentaje sobre el total de solicitudes de colaboración de instituciones y organismos de la Junta de Comunidades*

COMPROMISOS	INDICADORES	STANDAR	FORMA DE CÁLCULO	PERIODICIDAD
4°.- La localización en un <b>plazo máximo de 2 días</b> del archivo o dependencia en el que se encuentre depositado cualquier documento de titularidad de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha	Nº de solicitudes resueltas en plazo. Porcentaje sobre el total	95%	Registro	Estadística bimensual
6°.- Atención personalizada utilizando un lenguaje adecuado al usuario o usuaria.	Media de valoración de la satisfacción con la atención y trato recibido en una escala de 1 a 5 será igual o superior a 3	95%	Encuesta	Encuesta anual
16°.- La participación con personal y medios técnicos en aquellos programas de formación que puedan desarrollar las distintas instituciones y organismos de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha que así lo soliciten, y en los desarrollados por el resto de Administraciones Públicas y otras entidades, asociaciones o colectivos sin ánimo de lucro que se consideren de interés.	Nº de cursos de formación impartidos. Porcentaje sobre el total de solicitudes de colaboración de instituciones y organismos de la Junta de Comunidades	100%	Memoria	Encuesta anual

Los indicadores reflejan con qué nivel de calidad se realiza cada uno de los servicios prestados por el Archivo y si cumplen o no con los compromisos adquiridos. Para determinar si un servicio prestado regularmente por el Archivo y durante el periodo que se determine, cumple con el compromiso al que está asociado, se han establecido unos estándares de calidad expresados en tantos por ciento y que indican el porcentaje por debajo del cual se estarían produciendo incumplimientos del compromiso correspondiente, y nos alertan sobre la necesidad de implantación de medidas correctoras.

Ya indicábamos más arriba lo ambicioso del proyecto, y esto se refleja en los altos grados de cumplimiento exigidos en cada uno de los compromisos a través de los estándares de calidad. En muchos de ellos (16 en total) se exige que un 100% de los servicios prestados se hagan dentro de los indicadores expresados y con un grado total de cumplimiento. En el resto, se ha de llegar hasta un 95% de grado de cumplimiento, dejando un pequeño margen para dar cabida a los incumplimientos de los compromisos que puedan deberse en parte a situaciones ajenas al archivo o que sean de carácter subjetivo en cuanto se deben a la mayor o menor satisfacción del usuario o usuaria sobre los servicios prestados por el Archivo.

COMPROMISOS	INDICADORES	STANDAR	FORMA DE CÁLCULO	PERIODICIDAD
5°.- La comunicación de información de referencia sobre otros archivos y fuentes documentales se realizará en un <b>plazo máximo de 3 días</b>	Nº de solicitudes comunicadas en plazo. Porcentaje sobre el total	100%	Registro	Estadística bimensual
7°.- Las solicitudes de asesoramiento técnico para la organización de los archivos de oficina de las entidades y organismos dependientes de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, se atenderán en un <b>plazo máximo de 15 días.</b>	Nº de solicitudes atendidas en plazo. Porcentaje sobre el total	100%	Registro	Estadística bimensual
13°.- La consulta de los documentos solicitados podrá realizarla durante el tiempo que estime conveniente dentro el horario de atención al público en un lugar adecuado al efecto.	Media de valoración de la satisfacción con el lugar de consulta en una escala de 1 a 5 será igual o superior a 3	95%	Encuesta	Encuesta anual
14°.- La obtención de fotocopias de cualquier documento se realizará en el <b>plazo máximo de un día hábil</b> siempre que el número de copias solicitadas no exceda de 50 y su estado de conservación así lo permita. Cuando el número de copias sobrepase dicha cantidad, se realizará en un <b>plazo máximo de 4 días.</b>	Nº de copias facilitadas en plazo. Porcentaje sobre el total	95%	Registro	Estadística bimensual

Sin duda, el establecimiento de altos estándares de calidad, sobre todo los referentes del 100% del total, deja sin margen de error muchos de los compromisos asumidos. El establecimiento de estos estándares está basado en la experiencia adquirida por el archivo durante estos años de funcionamiento que minimizan en parte el riesgo de no cumplir en su totalidad con un compromiso asumido, pero por otro lado exige un esfuerzo continuo y un permanente estado de alerta para detectar donde se pueden producir incumplimientos aun antes de llevarse a cabo.

La fórmula del cálculo de los indicadores viene determinada por el tipo de servicio. Servicios como formación y asistencia técnica, difusión cultural y educativa o el de restauración y digitalización se cuantifican en una memoria anual en la que se exponen todos y cada uno de los servicios prestados durante el ejercicio.

Otros, como los de gestión documental o el de consultas y préstamos se cuantifican a través de registros informáticos que permiten la rápida extracción de datos y la elaboración de estadísticas porcentuales que nos indican el grado de cumplimiento de cada uno de los compromisos aparejados a cada servicio. El Archivo de Castilla-La Mancha utiliza una aplicación informática para el control de la documentación de titularidad regional formada por los módulos de descripción, de consultas y préstamos y el de transferencias, al que acceden a través de escritorio remoto, más de 400 usuarios internos para remitir la documentación desde las oficinas a los archivos centrales de su correspondiente organismo.

A través de esta herramienta informática se registran varios de los servicios ofrecidos en la carta y se evalúan periódicamente los compromisos a través de sus indicadores asociados. Sirva como ejemplo el servicio ofrecido por un archivo central del préstamo o consulta de un documento. En el registro informático del préstamo o consulta, además de los datos de la persona solicitante y del contenido y localización del documento, se cumplimentan los indicadores asociados a los compromisos de este tipo de servicio. Estos son algunos indicadores del módulo de préstamos y consultas y algunos de los compromisos que se evalúan a partir del mismo:

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADORES	MÓDULO CONSULTAS
Servicio de información	2º.- La comunicación de datos de carácter general sobre el contenido de los archivos dependientes de la Junta se realizará en un plazo máximo de 2 días.	Nº de solicitudes comunicadas en plazo y por el medio elegido. Porcentaje sobre el total	- En plazo - Fuera plazo
Servicio de información	3º.- La comunicación de aquellos otros datos que requiera la elaboración de informes o certificaciones sobre el contenido de los documentos, atendiendo a la normativa reguladora en cada caso, se realizará en el <b>plazo máximo de 7 días</b> .	Nº de solicitudes comunicadas en plazo. Porcentaje sobre el total	- En plazo - Fuera plazo
Servicio de información	4º.- La localización en un <b>plazo máximo de 2 días</b> del archivo o dependencia en el que se encuentre depositado cualquier documento de titularidad de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.	Nº de solicitudes resueltas en plazo. Porcentaje sobre el total	- En plazo - Fuera plazo
Servicio de información	5º.- La comunicación de información de referencia sobre otros archivos y fuentes documentales se realizará en un <b>plazo máximo de 3 días</b> .	Nº de solicitudes comunicadas en plazo. Porcentaje sobre el total	- En plazo - Fuera plazo
Servicio de gestión documental	7º.- Las solicitudes de asesoramiento técnico para la organización de los archivos de oficina de las entidades y organismos dependientes de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, se atenderán en un <b>plazo máximo de 15 días</b> .	Nº de solicitudes atendidas en plazo. Porcentaje sobre el total	- En plazo - Fuera plazo
Servicio de gestión documental	8º.- La actualización diaria de la base de datos de descripción del Archivo de Castilla-La Mancha con la incorporación de nuevos registros informáticos.	Nº de días que se actualiza la base de datos. Porcentaje sobre el total de días laborables	- Fecha de los registros informáticos
Servicio de gestión documental	9º.- Las solicitudes de transferencias regulares de documentos por parte del Gobierno y Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha se atenderán en un <b>plazo máximo de 7 días</b> .	Nº de solicitudes atendidas en plazo. Porcentaje sobre el total	- En plazo - Fuera plazo
Servicio de consultas y préstamos de documentos	11º.- Localización en el plazo máximo de un día hábil de cualquier documento registrado y depositado en los archivos centrales de las Consejerías, Delegaciones Provinciales y Organismos Autónomos y en el Archivo de Castilla-La Mancha.	Nº de localizaciones en plazo. Porcentaje sobre el total	- En plazo - Fuera plazo
Servicio de consultas y préstamos de documentos	12º.- Las solicitudes de consulta de documentos localizados en el Archivo de Castilla-La Mancha se atenderán en el propio archivo de forma inmediata.	Nº de consultas atendidas de forma inmediata. Porcentaje sobre el total	- En plazo - Fuera plazo
Servicio de reprografía	14º.- La obtención de fotocopias de cualquier documento se realizará en el <b>plazo máximo de un día hábil</b> siempre que el número de copias solicitadas no exceda de 50 y su estado de conservación así lo permita. Cuando el número de copias sobrepase dicha cantidad, se realizará en un <b>plazo máximo de 4 días</b> .	Nº de copias facilitadas en plazo. Porcentaje sobre el total	- Menos de 50 - Más de 50 - En plazo - Fuera de plazo
Servicio de reprografía	15º.- La obtención de copias digitalizadas de cualquier documento se realizará en el Archivo de Castilla-La Mancha en el <b>plazo máximo de 2 días</b> , siempre que el número de copias solicitadas no exceda de 50 y su estado de conservación así lo permita. Cuando el número de copias sobrepase dicha cantidad, se realizará en un <b>plazo máximo de 7 días</b> .	Nº de copias facilitadas en plazo. Porcentaje sobre el total	- Menos de 50 - Más de 50 - En plazo - Fuera de plazo

Con tan solo la aplicación informática del Archivo de Castilla-La Mancha se pueden cuantificar los indicadores en valores absolutos y porcentuales para evaluar el grado de cumplimiento de once compromisos de la Carta de Servicios.

A través de las encuestas de satisfacción (v. Anexo) se evalúan otra serie de compromisos que por estar aparejados a varios servicios o por tratarse de cuestiones subjetivas como el trato recibido, la utilización de un lenguaje más o menos adecuado o la mayor o menor adecuación del espacio reservado a la consulta, resultan de difícil cuantificación en valores absolutos y en los que pueden existir



cierta carga de subjetividad al tratarse de valoraciones personales de los usuarios sobre la prestación del servicio:

SERVICIO	COMPROMISO	ENCUESTA	INDICADOR
Servicios de: - Información - Gestión documental - Consultas y préstamos - Reprografía, etc.	6°.- Atención personalizada utilizando un lenguaje adecuado al usuario o usuaria.	Manifieste su opinión sobre los asuntos que se le consultan conforme a una escala de 1 a 5, donde 1 significa que no está nada de acuerdo con la afirmación que se realiza y 5 que está muy de acuerdo: - El personal que le atendió se expresaba de forma clara y fácil de entender - El trato del personal que le atendió fue adecuado	Media de valoración de la satisfacción con la atención y trato recibido en una escala de 1 a 5 será igual o superior a 3
Servicios de consultas y préstamos	13°.- La consulta de los documentos solicitados podrá realizarse durante el tiempo que estime conveniente dentro del horario de atención al público en un lugar adecuado al efecto.	- Ha podido realizar su consulta durante el tiempo que estimó conveniente - Estima que el lugar habilitado para la consulta ha sido adecuado para ello	Media de valoración de la satisfacción con el lugar de consulta en una escala de 1 a 5 será igual o superior a 3
Servicio de Biblioteca Auxiliar	22°.- La consulta de los fondos bibliográficos de la Biblioteca Auxiliar del Archivo podrá realizarse durante el tiempo que estime conveniente dentro del horario de atención al público.	- Ha podido realizar su consulta durante el tiempo que estimó conveniente	Media de valoración de la satisfacción con la atención y trato recibido en una escala de 1 a 5 será igual o superior a 3

El resto de compromisos se evalúan a través del registro informático de los servicios prestados en bases de datos de las que se pueden extraer periódicamente estadísticas en valores globales y porcentuales sobre el cumplimiento de los mismos.

## 7. FORMAS DE PARTICIPACIÓN

Las formas de participación de los ciudadanos en el sistema de mejora continua de los servicios ofrecidos por el Archivo de Castilla-La Mancha se lleva a cabo a través de encuestas de satisfacción que se distribuyen periódicamente entre los usuarios internos, y accesibles para cualquier otro usuario a través de impresos dispuestos en cualquier centro de archivo y, durante el tiempo que se determine anualmente en la página web del Archivo de Castilla-La Mancha. A través de las encuestas, el usuario podrá dar su opinión sobre el grado de satisfacción con algunos de los servicios prestados y servirá como herramienta indiscutible para la detección, corrección y mejora de los servicios que se presten de forma deficiente.

## 8. INICIATIVAS Y SUGERENCIAS. QUEJAS Y RECLAMACIONES

Se ofrecen al usuario los medios a través de los cuales podrá mostrar su opinión sobre los servicios ofrecidos: impresos normalizados y gratuitos, por correo, de forma presencial, mediante fax, por correo electrónico o mediante llamada al Teléfono Único de Información (012), con la garantía de obtener contestación en el plazo máximo de 15 días.

### **9. GARANTÍA. MEDIOS DE SUBSANACIÓN**

Ante la evidencia del incumplimiento de los compromisos asumidos, la única medida de subsanación o de compensación posible, además de habilitar la medida correctora que proceda con objeto de subsanar las deficiencias aparecidas en la prestación de ese servicio, es la llamada de la Dirección Gerencia del Archivo de Castilla-La Mancha en un plazo de 72 horas para solicitar sus disculpas y darle una explicación de lo acontecido.

### **10. ENTRADA EN VIGOR Y VIGENCIA**

La Carta de Servicios ha sido aprobada por Resolución de la Consejería de Administraciones Públicas ya citada y entró en vigor al día siguiente de su publicación. Además tiene una vigencia de 2 años.

### **11. FORMAS DE ACCESO**

Se informa de la manera de contactar y acceder a los servicios del Archivo de Castilla-La Mancha. Además de teléfono, dirección, y línea de autobuses, en la carta de servicios se adjunta un mapa de situación, y en la página web del Archivo esta información se amplía con teléfonos, direcciones y correos electrónicos de cada uno de los archivos que conforman el subsistema de archivos de los Órganos de Gobierno y Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha

### **III. SEGUIMIENTO DE LA CARTA**

Para garantizar el cumplimiento de los compromisos asumidos dentro de los niveles de calidad dispuestos en los indicadores, se han diseñado instrumentos de control y registro de cada uno de los servicios prestados.

Las auditorías anuales realizadas por AENOR para la certificación de la Carta exigen la conservación de la prueba documental de cada uno de los servicios prestados por el Archivo de Castilla-La Mancha. Al auditor de AENOR no le basta para certificar nuestra carta con los datos estadísticos aportados por el responsable de su seguimiento. Éste debe probar documentalmente cada servicio y el nivel de calidad con que se ha prestado.

En la aplicación informática del Archivo quedan grabados todos los registros informáticos, con los que como ya dijimos, pueden evaluarse hasta 11 compromisos, y que pueden rastrearse informáticamente si es necesaria su comprobación. Las solicitudes de visita guiada al archivo (23º.- *La respuesta en el plazo de 7 días a las solicitudes de visitas guiadas al Archivo de Castilla-La Mancha*) deben realizarse a través de una solicitud electrónica accesible desde la página web del Archivo de Castilla-La Mancha, y que automáticamente se recibe por correo electrónico en la dirección de correo del Archivo. La respuesta en plazo y por el mismo medio, junto con una copia impresa, son prueba suficiente para demostrar cumplido el compromiso.

Otros servicios prestados como los de formación o los de difusión cultural y educativa tienen su reflejo documental en la propia documentación generada por la actividad (trípticos, carteles, programación, página Web, publicación en el DOCM de los planes de formación de la Junta, etc.).

El seguimiento de los indicadores señalados a través de estadísticas individualizadas de cada compromiso y su publicación periódica en la página web del Archivo, junto con los informes de incidencias, los de seguimiento y los de medidas correctoras, requieren de un esfuerzo continuado para garantizar la prestación de los servicios con unos mínimos niveles de calidad exigido

## ANEXO



Archivo de Castilla-La Mancha

### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SOBRE LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR EL ARCHIVO

Gracias por realizar la Encuesta de Satisfacción del Usuario. No tardará más de tres minutos en completarla y su opinión nos será de gran ayuda para mejorar nuestros servicios. Los datos que en ella se consignent se tratarán de forma anónima.

Deposítela por favor en el buzón de sugerencias del mostrador de entrada o remítala a ARCHIVO DE CASTILLA-LA MANCHA, C/ Río Valdemarías, s/n, 45071 TOLEDO.

1. Indique por favor en qué tipo de usuario se incluye:
  - Trabajador de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha
  - Trabajador de cualquier otra administración pública
  - Ciudadano en general
  
2. Cuándo fue la última vez que utilizó los servicios del Archivo:
  - Hoy mismo
  - Durante la última semana
  - Durante el último mes
  - Durante el último año
  - Hace más de un año
  
3. Con qué frecuencia utiliza los servicios del archivo:
  - Varias veces a la semana
  - Una vez a la semana
  - Varias veces al mes
  - Una vez al mes
  - Una o varias veces al año
  
4. A través de qué medio solicita habitualmente los servicios del archivo:
  - Presencial
  - Teléfono
  - Fax
  - Correo ordinario
  - Correo electrónico
  
5. Indique el tipo de organismo al que últimamente ha dirigido su consulta (puede marcar varios):
  - Archivo de Castilla-La Mancha
  - Consejerías
  - Delegaciones Provinciales
  - Otros (Organismos Autónomos, Empresas Públicas, etc.)
  
6. Señale qué tipo de información ha solicitado (puede marcar varias):
  - Consulta de documentos
  - Préstamos de documentos
  - Consulta de la Biblioteca Auxiliar del Archivo de Castilla-La Mancha
  - Otra información

7. Por favor, manifieste su opinión sobre los asuntos que se le consultan conforme a una escala de 1 a 5, donde 1 significa que no está nada de acuerdo con la afirmación que se realiza y 5 que está muy de acuerdo, y en su caso valore de 1 a 5 la importancia que tiene para usted el asunto planteado.

	1	2	3	4	5
1. El personal que le atendió se expresaba de forma clara y fácil de entender	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. El trato del personal que le atendió fue adecuado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.1. Qué importancia tiene para usted el trato recibido por el personal que le atendió	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Ha podido realizar su consulta durante el tiempo que estimó conveniente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Estima que el lugar habilitado para la consulta ha sido adecuado para ello	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.1. Qué importancia tiene para usted el lugar habilitado al efecto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. El servicio del Archivo da respuesta rápida a las consultas planteadas por el usuario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Considera que el servicio del Archivo es mejor que hace un año	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Por favor, indíquenos su grado de satisfacción general con el servicio ofrecido por el Archivo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. ¿Cómo puede el Archivo de Castilla-La Mancha mejorar su nivel de calidad a sus usuarios?. Por favor, escriba aquí sus observaciones o sugerencias.