

CARTA DE SERVICIOS DEL ARCHIVO GENERAL DE LA UNIVERSIDAD DE CASTILLA-LA MANCHA (CIUDAD REAL, ESPAÑA)

Gil García, Pilar; Hernández Rabilero, Luisa M^a; Tercero Fernández, Ana Belén
Archivo General de la Universidad de Castilla-La Mancha (Ciudad Real, España)

En el año 2007, la Universidad de Castilla-La Mancha (España) obtuvo el sello EFQM Excelencia Europea 500+ por el sistema de gestión, administración y servicios que presta, entre los que se encuentra el servicio de Archivo Universitario. En este contexto, la *Carta de Servicios del Archivo General* es una herramienta esencial que permite medir los resultados para reorientar los objetivos con el fin último de mejorar la calidad del servicio.

La experiencia nace en el año 2003, cuando, dentro de la planificación sectorial para el cuatrienio 2004-2007 se incluye como objetivo, dentro del área estratégica *Gestión y Difusión de la Información Documental*, la elaboración de una carta de servicios. Al año siguiente, 2004, se publica su primera edición en la página web del Archivo General pudiéndose consultar en www.uclm.es/archivo/paginas/carta_servicios.asp. Desde entonces, ha sido objeto de una puntual revisión anual, siendo utilizada simultáneamente como instrumento de evaluación y de difusión de los servicios archivísticos en un entorno general de mejora continua.

Su concepción como documento electrónico, integrado en el espacio web del Archivo General Universitario www.uclm.es/archivo vino dado por varios motivos. En primer lugar, era una consecuencia de la aplicación de la tecnología de la información y comunicación como herramienta estratégica de gestión. En segundo lugar, se partía de la concepción del entorno web como un marco de articulación del Archivo General Universitario en su doble faceta, física y virtual, como proveedor de los servicios archivísticos tradicionales y de recursos electrónicos documentales, con el fin de orientarlo, singularizarlo y dotarlo de cierta imagen de marca dentro del ámbito archivístico universitario. Finalmente, son evidentes las ventajas que ofrecen el soporte y el medio electrónico para la elaboración y, sobre todo, para la actualización de este tipo de documentos, así como para su acceso y difusión no sólo en versión digital sino también en formato impreso.

Todos estos motivos son los que justifican la presentación gráfica de la experiencia en formato de póster ya que este formato permite, plasmando la imagen dentro de la imagen, mostrar qué es la carta de servicios, lo que hay en ella, lo que se ve y lo que se deja entrever: el sistema de medición de la calidad de los servicios archivísticos. En resumen, para ofrecer los diferentes puntos de vista desde los que puede ser contemplada la experiencia que hemos desarrollado: la carta de servicios como diseño; como estructura de información; como contenido y como herramienta de gestión.

1. EL DISEÑO.

La carta de servicios está concebida como una prolongación de la página web del Archivo General Universitario, puesto que se integra dentro de ella, pero manteniendo una personalidad propia por la relevancia que tiene este tipo de documentos; además, se adapta a la imagen corporativa de la institución, como se puede apreciar en las siguientes figuras:



Figura 1. Página de inicio de la Universidad de Castilla-La Mancha (www.uclm.es)



Figura 2. Página de inicio del Archivo General de la Universidad de Castilla-la Mancha (www.uclm.es/archivo)



Figura 3. Página de inicio de la Carta de Servicios del Archivo General de la UCLM (www.uclm.es/archivo/paginas/carta_servicios.asp)

Desde esta página de inicio, un icono con la imagen de un documento nos permite enlazar y obtener una copia de la versión impresa de la carta de servicios adaptada a esta finalidad. Al pie de la misma se ha insertado una frase que resume el espíritu del documento: “El servicio a los ciudadanos es el principio básico que justifica la existencia de la Administración y que debe presidir su entera actividad”.¹ Real Decreto 1259/1999, de 16 de julio, por el que se regulan las cartas de servicio y los premios a la calidad en la Administración General de Estado (BOE 10 08 1999).

¹ Real Decreto 1259/1999, de 16 de julio, por el que se regulan las cartas de servicio y los premios a la calidad en la Administración General de Estado (BOE 10 08 1999).

La página de inicio de la carta se asemeja a un esquema de fichero archivador con visores de pestaña e incorpora como fondo una imagen del depósito de documentación del Archivo General. Siguiendo las similitudes, cada pestaña recibe un nombre simple pero significativo, al estilo de las cartelas que se insertan en los visores de los ficheros archivadores y que dan una idea del contenido informativo que alojan.

2. LA ESTRUCTURA DE LA INFORMACIÓN

La información que ofrece la carta de servicios se estructura en seis grandes apartados y dos niveles de información en cada uno de ellos, excepto en el apartado *Compromiso* que tiene tres niveles. Dentro de cada nivel, la información se estructura, a su vez, en función del tipo de información de que se trate.

El primer nivel se corresponde con las siete pestañas del diseño: *Misión*, *Función*, *Servicio*, *Derechos*, *Procedimiento*, *Compromiso* y *Acceso*. Desde ellas, se desciende a un segundo nivel que ofrece la información desarrollada y los enlaces a otros recursos informativos relacionados. Sólo en el caso del apartado *Compromiso* se ha descendido a un tercer nivel de información puesto que se hacía necesario ofrecer conjuntamente la información de cada compromiso con sus correspondientes indicadores de gestión.

3. LOS CONTENIDOS INFORMATIVOS.

De acuerdo con el esquema general, en la carta de servicios la información se estructura del siguiente modo:

Misión

misión
fines

Función

funciones

Servicio

servicios

Derechos

derechos
participación
normativa

Procedimiento

procedimientos internos
procedimientos externos

Compromiso

compromisos internos
indicadores de gestión
compromisos externos
indicadores de gestión

Acceso

horario
teléfono, telefax
direcciones (postal, electrónica, web)
Cómo llegar a... Ciudad Real, Rectorado, Archivo

La mayor parte de los contenidos que se recogen en la carta de servicios es información textual expresada sintéticamente, de modo telegráfico en algunas ocasiones, y procurando que, en cada nivel

de información, quede visible en pantalla sin necesidad de desplazamientos o con el desplazamiento mínimo posible.

A veces, como en el tercer nivel de indicadores de gestión, la información se presta a ser ofrecida en formato de tabla y por ello, los indicadores, tanto cuantitativos como cualitativos, se ofrecen de este modo, asociados a sus correspondientes compromisos.

Por otra parte, cuando la densidad del texto lo permite, se asocia una imagen de fondo en algunos de los niveles. Las imágenes, todas ellas propias, se seleccionaron considerando su adaptación a la función de fondo y, sobre todo, su valor iconográfico, como refuerzo del contenido informativo de la página a la que se incorporaban: por ejemplo, las dependencias administrativas del Archivo General, en la *Función*; las manos de los técnicos de archivo en el *Servicio*; un puesto de ordenador en el *Procedimiento* o la propia puerta del Archivo General Universitario, vista a través de la puerta mudéjar sita en uno de los patios del edificio del Rectorado, en el *Acceso*.



Figura 4. Página Acceso de la Carta de Servicios del Archivo General Universitario (www.uclm.es/archivo/paginas/carta_servicios7.asp)

Siempre que es posible se recurre a hipervínculos tanto para acceder a la normativa y los servicios electrónicos, o descargar formularios de solicitud de acceso, como para enlazar con otras páginas web que ofrecen información de interés.

4. LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN.

Desde el año 2004, los servicios que ofrece el Archivo General Universitario se evalúan anualmente, de acuerdo con los compromisos adquiridos en la carta de servicios, mediante un sistema de indicadores de gestión. En la carta de servicios se expresan estos compromisos y algunos de los indicadores asociados, cuantitativos y cualitativos, que nos sirven para medir su cumplimiento, de acuerdo con los estándares establecidos.



Figura 5. Página Compromiso de la Carta de Servicios del Archivo General Universitario y una de las tablas de indicadores de gestión asociadas (www.uclm.es/archivo/paginas/c_servicios_compromiso3.asp)

Una vez realizada la evaluación, en función de los resultados obtenidos, se revisan tanto los servicios que se ofrecen como los compromisos que se asumen intentando en la medida de lo posible mejorarlos, o al menos mantenerlos, según las circunstancias y los medios disponibles.

El resultado final de esta evaluación y revisión da paso a una nueva edición de la carta de servicios que se publica en la web del Archivo General Universitario www.uclm.es/archivo/paginas/carta_servicios.asp. Su publicación se difunde por las listas de distribución *lwetel* (RedIRIS/CSIC), especializada en Información y Documentación; *Arxiforum* (RedIRIS/CSIC), especializada en archivos y por la lista propia del Archivo General de Castilla-La Mancha, denominada *Archivalia* que está especializada en archivos universitarios.