

CARTAS DE SERVICIO Y GESTIÓN DE CALIDAD

Julia María Rodríguez Barredo

Julio Cerdá Díaz

RESUMEN

Conocidos globalmente como “sistemas de calidad”, y teniendo como denominador común la satisfacción de las expectativas del ciudadano, han surgido unos procedimientos de gestión que día a día se están implantando en administraciones públicas y privadas.

Estos procedimientos están definidos en la normativa ISO 9000 y en el Modelo de Calidad Total de la “Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (E.F.Q.M.)”. Todavía hay muy poca presencia de estos procedimientos en los servicios de la Administración y menos aún en el mundo de los archivos pero creemos que dentro de muy poco tiempo ocuparán su espacio ya que el objetivo final es el usuario. Las cartas de servicio son los protocolos de compromiso que deberán garantizar el cumplimiento y seguimiento de estos procedimientos y, que en el caso de los archivos municipales deberán reflejarse en: mejores instalaciones, mejor utilización de los recursos, mejor difusión, y atención más personalizada.

Palabras clave:

Acceso, archivo, carta de servicio, compromiso, gestión, indicador, norma, programa, objetivo, reclamación, sugerencia y usuario.

INTRODUCCIÓN

Modernización, calidad, planificación estratégica, programación por objetivos son conceptos que nos son cada vez más familiares cuando nos referimos a las nuevas formas de gestión de los organismos públicos y en las instituciones del Estado

Superada la etapa de creación, identificación de fondos, adecuación física o instalación y dotación del personal idóneo y suficiente para los archivos de los municipios, es ahora cuando se hace necesario reflexionar sobre el sentido del trabajo que se está haciendo en estos centros que son los Archivos Municipales, de la misma manera que se hace en otras Administraciones donde también hemos superado esa etapa. Una reflexión que puede tener muchos matices pero en la que vemos sobre todo un objetivo claro y principal: el compromiso con los usuarios de nuestros centros creando servicios que respondan a sus demandas, ya no tanto en cantidad como en calidad.

En este contexto de cambio, impulsado también por las propias exigencias constitucionales y las directivas de la Comunidad Europea, surgen los programas o planes de actuación, que globalmente se conocen como "sistemas de calidad". Unos procedimientos de gestión que día a día se está implantando en empresas y administraciones públicas, pero aún con escasa presencia en los servicios de información y casi inéditos en el mundo de los archivos. Una filosofía de gestión donde el objetivo final es que los usuarios dispongan de mejores centros, más personalizados, con una mejor utilización de los recursos e instalaciones; una transformación que naturalmente va a redundar en beneficio de la Administración.

El servicio de nuestros archivos lo podemos fundamentar en cuatro aspectos:

- Actitud frente a los usuarios
- Relación con los usuarios
- Oferta de servicios
- Actitud frente a la innovación

Dos visiones se concentran sobre estos aspectos, una tradicional y otra actual. En una visión tradicional los usuarios se debían contentar con un producto ofrecido y eran ellos quienes demandaban unos servicios sobre el mismo. La relación que el archivo establecía con ellos era instrumental y breve, limitaba los servicios y el objetivo principal al menos era en la Administración Municipal reducir costes. Un nuevo

enfoque ha surgido: el archivo debe ajustarse a las necesidades del usuario, se anticipa con nuevos servicios, las relaciones son abiertas y de ayuda, los archivos se abren a todo tipo de innovaciones, el objetivo no es ahorrar costes sino mejorar el servicio que vamos a ofrecer al usuario.

Nuevas metas que tienen un denominador común, todas tienen que ver con su sentido social, con la satisfacción de las expectativas de los ciudadanos. La diferencia que detectemos entre esas expectativas y la percepción que tengan los ciudadanos sobre el servicio es lo que va a definir el nivel de calidad de un archivo. Todo se reduce a establecer unas pautas de gestión, definidas perfectamente en la normativa ISO 90000 y en el modelo de Calidad Total de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM). Unas estrategias que los organismos públicos están comenzando a asumir, y donde las respectivas cartas de servicios deben garantizar su seguimiento y cumplimiento en todo lo que se refiere a su proyección exterior: los servicios al ciudadano.

Yo les propongo desde aquí que los Archivos Municipales Lusos se incorporen a estas iniciativas, pues son bastantes las que se han puesto en marcha en sus colegas de España, algunas apoyadas en los programas de modernización lanzadas desde el Ministerio para las Administraciones Públicas y en el caso de la comunidad madrileña desde la Dirección General de Calidad de los Servicios de la Comunidad de Madrid que tiene como referente la institución de la U.E. denominada Modelo Europeo de Excelencia.

Si otros colegas lo han hecho ¿por qué no los archivos y archiveros municipales de Portugal? Es el momento.

1.- LA CARTA DE SERVICIO: CONTENIDO Y ESTRUCTURA

¿Qué es una Carta de Servicio?. Una Carta de Servicio es: el documento por el que se informa al ciudadano de los objetivos y compromisos de una determinada área de actividad. Es un nuevo instrumento de difusión y compromiso del archivo para con los ciudadanos que, a diferencia de las simples guías que orientan o informan exclusivamente de las prestaciones, incluyen unos sistemas de medición del rendimiento, a través de los indicadores que, en todo momento van a permitir comprobar de modo efectivo el grado de cumplimiento de estos objetivos, determinando en última instancia la calidad del servicio que se presta a los ciudadanos.

La Carta de Servicio persigue, por tanto, los siguientes objetivos:

- . Garantizar el derecho constitucional de los usuarios y ciudadanos a la información
- . Comunicar su compromiso de servicio y calidad
- . Estimular toda iniciativa de mejora el servicio

- . Responder y anticiparse a las demandas de los usuarios
- . Divulgar las prestaciones y servicios del centro

La Carta se debe redactar empleando un lenguaje claro y sencillo, es un documento dirigido a los usuarios, no un reglamento de funcionamiento, por lo que debemos huir de tecnicismos y fórmulas que impidan el objetivo principal: una información diáfana de lo que es y pretende ser nuestro servicio. A título orientativo se pueden incluir los siguientes apartados:

- Datos identificativos
- Servicios que se prestan desde el centro
- Compromisos con los usuarios: objetivos e indicadores
- Sistemas de sugerencias y reclamaciones

En el *primer apartado* se relacionan los datos que identifican y ubican la unidad dentro de la estructura administrativa del organismo: denominación, objetivos del servicio, direcciones de correo electrónico, página web, requisitos de acceso, medios de transporte público y horario de atención al ciudadano.

El *segundo apartado*, informa de los diferentes servicios que se ofertan a los ciudadanos, diferenciando las áreas de actividad del centro. Un catálogo de prestaciones y servicios que por ejemplo, en un Archivo Municipal tendría que incluir con carácter obligatorio la consulta y reproducción de fondos documentales (se puede informar brevemente de las principales series documentales y sus fechas extremas), y en función de las posibilidades y características del centro: información bibliográfica y documental sobre el municipio (historia, economía, demografía, urbanismo, bibliografía, prensa local, etc.), consulta de biblioteca técnica sobre temas jurídicos y legislativos, consulta y reproducción de boletines oficiales, y las actividades didácticas y culturales que estén programadas (visitas comentadas, exposiciones, conferencias, publicaciones, talleres de historia, cursos de formación de usuarios, etc.).

El *tercer apartado* es, quizás el más complejo por lo que significa de novedoso respecto a las guías o catálogos tradicionales de servicios. Es aquí donde debemos fijar los compromisos de calidad, los niveles concretos o estándares de calidad ofrecida. El recurso más habitual es establecer unos plazos determinados en la realización de los trámites administrativos más frecuentes. En el caso de los Archivos Municipales se fijarían plazos de tiempo en la resolución de consultas o préstamos, peticiones de reproducción de documentos o de otros servicios complementarios.

En este mismo apartado donde el servicio se compromete claramente con los usuarios, se puede incluir también un apartado sobre los deberes del usuario con el servicio tales como: respetar las normas de funcionamiento, cuidar los fondos documentales y bibliográficos, tratar con corrección al personal y a otros usuarios, tratar adecuadamente las instalaciones y equipamiento, etc.

El *cuarto apartado* de Sugerencias y Reclamaciones responde a la propia filosofía de gestión de calidad, la atención preferente a los usuarios, la implicación directa de los ciudadanos, con mensajes como ...”póngase en contacto con nosotros para consultar cualquier duda, hacer una sugerencia ... con su ayuda podemos servirle aún mejor”. Suele utilizarse un impreso normalizado donde el usuario comunica las deficiencias detectadas o hace llegar su opinión sobre el servicio.

2.- ELEMENTOS OBJETIVOS Y SUBJETIVOS DE LA CALIDAD

Antes de hacer cualquier tipo de oferta a los usuarios de nuestros centros debemos tener en cuenta una serie de elementos tangibles y fácilmente medibles, es decir los Elementos Objetivos, unos referidos a los medios con los que cuenta el servicio y otros relativos al fondo documental.

Elementos Objetivos

1. Relativos al servicio:
 - . Presupuesto: cantidad y distribución
 - . Personal: Número y cualificación
 - . Instalaciones: Volumen, distribución y ubicación. Condiciones ambientales

2. Relativos al Fondo Documental:
 - . Acceso y disponibilidad: Calidad de la recuperación, instrumentos de descripción, horario, medios de comunicación disponibles.
 - . Crecimiento anual: Crecimiento controlado del fondo documental.
 - . Preservación y conservación. Medidas preventivas, conservación de los soportes no tradicionales.
 - . Difusión: Publicaciones y actividades de divulgación.

Elementos Subjetivos

- Empatía: voluntad de ayudar al ciudadano, de entender sus necesidades, con una comunicación fácil y clara.
- Seguridad: profesionalidad y competencia del personal, transmitiendo credibilidad y confianza.

- Agilidad y capacidad de respuesta: disposición y voluntad de ayudar a los ciudadanos; con una atención personalizada.

3.- LOS INDICADORES

Nuevas ideas y nuevas formas necesitan de unos instrumentos que nos permitan analizar el grado de cumplimiento de los objetivos.

Esos instrumentos son los INDICADORES, que podemos definir como la “representación cifrada de una variable de gestión”, es decir la transformación de un hecho o una actividad en datos cuantificables que nos permitan hacer ciertos análisis con rigor científico, apoyándonos o teniendo como base técnicas estadísticas.

- . Tasa de crecimiento o mejora de los medios materiales (presupuesto, personal, instalaciones).
- . Tasa de crecimiento del fondo documental
- . Tasa de crecimiento de las bases de datos
- . Nivel de desviación en los controles termohigrométricos ambientales
- . Tasa de éxito en las búsquedas
- . Tiempo de respuesta. Rapidez en el suministro de documentos
- . Tasa de consultas satisfechas
- . Número de préstamos y consultas
- . Número de visitas guiadas al centro
- . Número de quejas recibidas por atención deficiente
- . Nivel de satisfacción de los usuarios con las diferentes facetas del trabajo del servicio (personal, medios, trato recibido, éxito en las búsquedas, etc.).

Todos los índices obtenidos serán referidos a un periodo de tiempo determinado, tratando de que técnicas y métodos de evaluación sean siempre similares.

4.- APROBACIÓN Y PUBLICACIÓN DE LA CARTA

Una vez que hemos determinado los indicadores se hará la propuesta de carta que se someterá a una “Plataforma de Consulta” creada por cada institución para esta tarea. Esta Plataforma de Consulta tendrá en cuenta:

- Los compromisos de Archivo por orden de prioridad
- Valoración de éstos en cuanto a su suficiencia o insuficiencia para el servicio de ese Archivo

- Preguntas abiertas sobre aspectos que no aparecen en la carta y que podrían incluirse.
- Observaciones

Incorporadas estas observaciones y las sugerencias derivadas de las preguntas abiertas se elabora y se distribuye la **Carta de Servicio** de ese Archivo entre todos los usuarios y responsables del mismo.

El modelo que traemos es la propuesta que hemos elaborado para el Archivo Municipal de Alcobendas, aunque considero muy oportuno comentarles que hay otros, algunos ya publicados como la del Ayuntamiento de Barcelona, Red de Bibliotecas Públicas de la Comunidad de Madrid, Centro de Documentación Europea y también hay una propuesta en el Archivo Municipal de Arganda.

El modelo de **Carta** de Alcobendas es el siguiente:

PROPUESTA DE LA CARTA DE SERVICIO

Superadas ciertas etapas de la Administración en las que fue prioritaria la creación de servicios, es necesario reflexionar sobre nuestro trabajo de archiveros y sobre nuestros centros, sobre las formas, los medios y sobre el nivel real de los servicios que prestamos a la sociedad.

Modernización, calidad, planificación estratégica, programación por objetivos, son conceptos cada vez más próximos, sobre todo cuando nos referimos a las nuevas formas de gestión administrativa. Este cambio está impulsado por las propias exigencias constitucionales y por las directrices de la Unión Europea propicia los llamados "sistemas de calidad". Frente a la visión tradicional en este nuevo enfoque proponemos: que el Archivo se anticipe y se ajuste a las necesidades de los usuarios. Que el archivo esté abierto a todo tipo de innovaciones y que la relación archivo - usuarios sea siempre de ayuda. Teniendo en cuenta todo lo citado en estas líneas la carta de servicio que proponemos para el Archivo Municipal de Alcobendas es la siguiente.

ARCHIVO MUNICIPAL DE ALCOBENDAS

SERVICIOS

- Consulta de documentos municipales desde 1.850 a 1.995.
- Reproducción de los mismos en fotocopias.
- Consulta de boletines oficiales: Boletín Oficial del Estado, Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid en soporte papel y en microfichas.
- Consulta de la biblioteca auxiliar del Archivo.
- Préstamo interno a los trabajadores municipales de los anteriores documentos y soportes.
- Asesorar e informar a los trabajadores municipales en materia de organización de sus documentos y archivos.
- Participar directamente en la formación archivística de los responsables de archivos de oficina.

PROPUESTA DE LA CARTA DE SERVICIO

COMPROMISIOS DEL ARCHIVO

- Atender el servicio de consultas y préstamos inmediatamente. Tiempo máximo de demora en estos servicios: 10 minutos.
- Colaborar y asesorar en las investigaciones y cualquier otra búsqueda de datos e información contenida en los documentos.
- Dar respuesta a las consultas que requieren una respuesta especializada en un plazo de dos a tres días.
- Facilitar las fotocopias de los Boletines oficiales a través del autoservicio de la lectora - reproductora de microfilm.
- Asesorar a investigadores y estudiantes en sus consultas a investigaciones, tanto de nuestro centro como de otros relacionados con las Administraciones Local y Central.
- Recibir y atender visitas de colegios, institutos y otras instituciones, a fin de difundir el contenido de los fondos y favorecer el conocimiento de la Historia de Alcobendas.

DESCRIPCIÓN DEL FONDO

- Para administrar y difundir el patrimonio documental del Ayuntamiento de Alcobendas, el Archivo elabora, una serie de instrumentos de descripción que garantiza la búsqueda de la información y su utilización. Para ello es necesario:

Realizar, mantener y actualizar los instrumentos de descripción del Archivo y recuperación de la información.

PROPUESTA DE LA CARTA DE SERVICIO

¿ QUÉ ESPERAMOS DE NUESTROS USUARIOS ?

- Respeto y buen uso de los documentos.
- Respeto y buen trato para las instalaciones que se ponen a su disposición.
- Colaboración y fiabilidad de los datos que aportan para hacer las búsquedas.
- Identificación previa y correcta en el caso de los Investigadores.
- Trato correcto a las personas del Archivo.

COMO AYUDARNOS A MEJORAR: SUGERENCIAS Y QUEJAS

- Cualquier duda o consideración sobre el incumplimiento de los compromisos del Archivo, puede dirigirse a la Jefa del Archivo municipal quien obligatoriamente dará una explicación.
- Cualquier sugerencia para mejora del servicio será bien recibida.
- A cualquier tipo de sugerencia o de queja el Archivo Municipal dará respuesta en un plazo máximo de 20 días, contados a partir de la fecha de entrada de las mismas en el citado servicio.
- Las quejas y sugerencias deben dirigirse a:

Julia M^a Rodríguez
Jefa de Archivo Municipal
Plaza Mayor, 1
28.100 Alcobendas – Madrid

PROPUESTA DE LA CARTA DE SERVICIO

BIBLIOGRAFÍA

- CHARBONNEAU, N.: “Marketing de archivos. El control de resultados”.- En Tabula. II Congreso de Archivos de Castilla y León. El archivo: una nueva gestión para unos nuevos objetivos. Palencia, 9 - 12 de marzo de 1.994. Salamanca: ACAL, 1.992, p. 235-246.
- DE FELIPE ALCALDE, E., MORILLO NAVAS, M., TOSTON OLALLA, M.: “Gestión de calidad total. ISO 9000: El gestor de archivos como elemento clave”.- En: Bilduma, 9 (1.995), p. 99-130.
- DÍAZ MÉNDEZ, A. (dir.) Nueva gestión local. Modernización municipal en Alcobendas. Madrid: Editorial Popular, 1.993.
- DÍAZ MÉNDEZ, A. Sistemas de Calidad del Ayuntamiento de Alcobendas. Jornadas de Puertas Abiertas, p. 14-29. Alcobendas (Madrid), 1.998.
- HERNÁNDEZ VICENTE, S.: “La gestión de calidad: archivos, molinos y vientos de cambio”.- En: III Congreso de la Asociación de Archiveros de Andalucía.- Córdoba: 1.998.
- ITUARTE y COLOMER, G.: “Aproximació teòrica a la tipologia de l’usuari d’arxius”.- En: Lligall. Revista Catalana d’Arxivística, 7 (1.993), p. 77-95.
- LEVASSEUR, D.: “Les normes ISO 9000 d’assurance qualité et la gestion des documents”.- En: Argus, 25 (1.996), p. 13-21.

PROPUESTA DE LA CARTA DE SERVICIO

- LÓPEZ CAMPS, J., GADEA CARRERA, A.: Servir al ciudadano. Gestión de la calidad en la Administración Pública. Barcelona: Gestión 2000. 1.995.
- MORO CABERO, M.: “El concepto de servicio de las Administraciones Públicas: análisis teórico desde la perspectiva de la calidad total.- En: Primeras Jornadas Andaluzas de Documentación.- Sevilla: Asociación Andaluza de Documentalistas, 1997, p. 297-303.
- ROBERGE, M.: “La gestión de calidad en los archivos”.- En: Tabula. II Congreso de Archivos de Castilla y León. El archivo: Una nueva gestión para unos nuevos objetivos. Palencia, 9-12 de marzo de 1.994. Salamanca: ACAL, 1.992, p. 105-120.
- TORREBLANCA, A.: “Análisis de los nuevos usuarios”.- En: Tabula. II Congreso de Archivos de Castilla y León. El archivo: Una nueva gestión para unos nuevos objetivos. Palencia, 9-12 de marzo de 1.994. Salamanca: ACAL, 1.992, p. 207-222.

