

## Criterio 6: Resultados en los clientes

### **Definición.**

En este criterio vamos a tratar de reflejar qué logros está alcanzando el Servicio de Archivo General en relación a las necesidades y expectativas de sus clientes.

Trataremos de comprobar el grado de satisfacción que tienen nuestros clientes con los servicios que les prestamos.

### **Subcriterio 1. Medidas de percepción de los clientes**

#### **1.1. Procedimientos.**

De todas las propuestas que nos oferta la Guía sobre las percepciones que los clientes y usuarios tienen sobre las prestaciones que ofrece el Servicio, hemos tenido en cuenta las siguientes:

-La atención personalizada que diariamente se realiza en la gestión de los procesos, pues consideramos que es la mejor forma de llegar a conocer cuáles son las necesidades de los usuarios.

-La encuesta de satisfacción de los clientes o usuarios del Servicio. Con la evaluación del Servicio se ha creado la necesidad de distribuir una encuesta de satisfacción. A través de ella se puede obtener información del grado de satisfacción de nuestros clientes, que servirá para realizar acciones encaminadas a satisfacer sus demandas, que afectarán en muchos casos a las modificaciones en determinados procesos

El Servicio tiene identificados a sus usuarios o clientes. Podemos diferenciar dos tipos:

-**Cientes actuales:** son aquellos que ya están haciendo uso del Servicio: El personal de administración y servicios y a través suya, el resto de la Comunidad universitaria (Personal docente e investigador y estudiantes de la UJA).

-**Cientes potenciales:** son aquellos usuarios tanto internos como externos que aún no hacen uso del Servicio pero probablemente lo harán en un futuro próximo:

- Investigadores de la UJA e investigadores externos a la UJA. En el futuro accederán a la información a través del Archivo Histórico, depositario final de los documentos tratados con el Sistema de Gestión Integrada de los Documentos.
- Ciudadanos en general. Se les garantizará el ejercicio de derecho de acceso a los documentos administrativos de forma rápida y eficaz, de acuerdo con lo regulado por la ley 30 /1992<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> La Ley 30 /1992 de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común en su artículo 35 titulado *Derechos de los ciudadanos*, y concretamente en el apartado h) indica que tienen derecho *al acceso a los registros y Archivos de las administraciones Públicas en los términos previstos en la Constitución y en ésta u otras Leyes*. En el artículo 37 se contempla también *El derecho de acceso a archivos y registros* .

El Comité de Autoevaluación decidió que para la obtención de información del nivel de satisfacción de los usuarios se utilizaría la encuesta que propone la Guía de autoevaluación, adaptándola a nuestras necesidades (Evidencia nº 75). Aunque en un principio se pensó en enviarla a todos los clientes identificados, finalmente se consideró más operativo remitirla quienes actualmente utilizan el Servicio. Al realizar la encuesta se pretendía que la opinión de nuestros clientes fuese lo más sincera posible. Para ello, los formularios se introdujeron en un sobre al que previamente se le había puesto la dirección del Servicio de Archivo. Estos sobres con sus respectiva encuesta se repartieron en todos los Servicios de la Universidad. De esta forma el destinatario, una vez cumplimentada la encuesta, la introducía de nuevo en el sobre y la colocaba en un lugar de su Servicio, para que el personal del Archivo la recogiese al final de la mañana o al día siguiente, o bien la remitía por correo interno al Servicio de Archivo General. De esta forma se garantizaba el total anonimato.

Se distribuyeron un total de 238 encuestas y se recibieron 136, por lo que la participación ha sido del 57,14%. Dichas encuestas han sido analizadas por el Vicerrectorado de Calidad y Dirección Estratégica. Este trabajo nos sirve como punto de partida para el análisis de este subcriterio.

El Resultado general obtenido es positivo, si tenemos en cuenta que de un total de 2.335 respuestas contestadas, el 64,62% de los encuestados puntuaron las diferentes cuestiones relacionadas con el Servicio de Archivo General entre 4 y 5, el 28,82% dieron una puntuación de 3 y el 6,55% puntuaron con 1 ó 2. A la vista de estos resultados podemos considerar que la satisfacción cliente/usuarios del Servicio de Archivo General es alta.

Los aspectos positivos de la encuesta que consideramos dignos de destacar del Servicio de Archivo General son los siguientes:

**Fiabilidad:** ítem relativo a la capacidad o habilidad de prestar el servicio prometido con seguridad y correctamente.

La media en esta cuestión es de 3,98 y el valor más repetido por todos los encuestados es de 4, puntuación alta. Si tenemos en cuenta las frecuencias absolutas y relativas, en esta pregunta ninguno de los encuestados puntuó con 1 y sólo uno le otorgó un 2. **(PUNTO FUERTE).**

**Capacidad de respuesta:** Incluye cuestiones relativas a la disposición y voluntad del personal para ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido.

La media total supera el 4; la disposición del personal del Servicio para asesorar y ayudar a los usuarios obtiene una media del 4,08; sólo dos respuestas se encuentran por debajo del 3. Destaca la satisfacción de los usuarios por el trato recibido, que alcanza una media de 4,12. En esta cuestión ninguno de los encuestados puntuó con 1 y sólo uno lo hizo con 2. **(PUNTO FUERTE).**

**Seguridad :** se valoran aspectos que afectan a la inexistencia de dudas o riesgos respecto al servicio prestado, así como la profesionalidad, conocimiento, atención, cortesía y credibilidad en la atención al público.

La media es alta, roza el, 4 en lo que a cualificación y a la eficaz resolución de consultas planteadas por los usuarios se refiere. Destaca la imagen de honestidad y confianza que proporciona el Servicio, cuya puntuación media supera el 4, opinión que consideramos

esencial, sobre todo al tratarse del Servicio de Archivo General. Ninguno de los encuestados puntuó con 1 y sólo cuatro con 2 (**PUNTO FUERTE**).

**Empatía** : recoge detalles concernientes a la accesibilidad, tanto en lo referido a la persona adecuada, como al horario, y al acierto en la comunicación, comprensión y tratamiento de las quejas.

La puntuación media se encuentra entre el 3,69 y el 3,91. La valoración más baja se da en la cuestión relativa a si el Servicio recoge de forma adecuada las quejas y sugerencias. En este caso la media es de 3,69; sin embargo, al ver con más detalle las frecuencias absolutas y relativas, observamos que existe un 30,88 % de encuestados que desconoce si el servicio realiza de forma adecuada esta actividad. La puntuación más alta está en relación con la facilidad que tienen los usuarios para contactar con las personas adecuadas que puedan responder a sus demandas.

**Aspectos tangibles**: incluye los recursos materiales, equipos, materiales de comunicación e instalaciones con las que cuenta el Servicio.

La media oscila entre el 3,38 y el 3,56. Creemos que es una valoración buena, aunque la moda nos indica que el valor más repetido entre los encuestados es el de no sabe/no contesta. Si tenemos en cuenta la mediana, los encuestados puntúan con un 3 la cuestión relativa a si el personal del Servicio de Archivo General cuenta con los recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo; con un 4 lo relacionado con la disponibilidad de tecnología adecuada; y con un 3,5 la disponibilidad de los medios de comunicación adecuados con otros Servicios para facilitar su labor.

El resultado del análisis de este apartado nos indica que nuestros clientes desconocen o no tienen la suficiente información relativa a los recursos materiales con los que cuenta el Archivo para realizar su actividad.

**Expectativas del servicio**: contempla cuestiones que aluden a la satisfacción de las necesidades de los usuarios, conocimiento que tienen sobre el Servicio, experiencia previa acerca del mismo y conocimiento al respecto de la opinión de otras personas.

En estas cuestiones la media se sitúa entre el 3,37 y el 4,08. La respuesta más baja es la relativa al conocimiento que tiene el usuario sobre las posibilidades que le ofrece el Servicio y la media más alta es la que alude a la satisfacción que tiene el usuario por haber solucionado sus demandas en ocasiones pasadas. La opinión que tienen los usuarios sobre el Servicio se considera también satisfactoria. La media obtiene una puntuación de 3,82 y la mediana y la moda tienen un valor de 4, lo que indica que la mitad de los encuestados han dado una puntuación igual o mayor que 4, obteniéndose según el informe “excelentes resultados”(PUNTO FUERTE).

**Superación de expectativas**: ítem indicativo de la evolución hacia la mejora percibida por los usuarios.

La media en esta cuestión alcanza una puntuación media del 3,83. Sólo 8 de las 136 personas que han respondido a la encuesta puntúan por debajo del 3, y al igual que en la mayoría de las cuestiones anteriores, tanto la moda como la mediana se sitúan en el 4.

A la vista de los resultados de la encuesta de satisfacción de clientes/usuarios consideramos bastante positiva (**PUNTO FUERTE**) la valoración que se hace del Servicio. Sin embargo, consideramos que aquellas cuestiones que han obtenido una media inferior al 3,50 se deben mejorar: El Archivo deberá contar con recursos materiales suficientes, disponer de medios adecuados de comunicación con otros servicios de la Universidad para facilitar su labor y deberá mejorar el que los usuarios conozcan las posibilidades que ofrece el Servicio. (**PUNTO DÉBIL**).

### **Subcriterio 2. Indicadores de rendimiento**

El Servicio de Archivo General cuenta con una serie de indicadores documentados que nos permiten supervisar, mejorar nuestro rendimiento y anticiparnos a la percepción de nuestros clientes. Estos indicadores se obtienen a través de las siguientes mediciones: Número de clientes o usuarios y su evolución, número de felicitaciones recibidas por parte de clientes o usuarios, número de entrevistas personales con clientes o usuarios, respuestas y participación de los clientes en convocatorias abiertas, tratamiento de las quejas, logros en comparación con los objetivos previstos (Evidencias nº 19,47-49,51,78, 85).

### **Subcriterio 3. Difusión y uso de los resultados**

Los resultados de la encuesta han sido difundidos, a través del correo electrónico, entre el personal del Servicio y el Comité de Autoevaluación del mismo (Evidencia nº 86) para su análisis y con el objetivo de ir mejorando las actividades que se están llevando a cabo en el Servicio.

También está prevista su incorporación en la página web del Servicio (Evidencia nº 37).

Asimismo los resultados de la encuesta serán incluidos en el Informe de autoevaluación. (**PUNTO FUERTE**).

### **Subcriterio 4. Revisión y mejora de los procedimientos**

Consideramos conveniente revisar y mejorar de forma periódica el procedimiento a seguir en la recogida de datos de opinión de nuestros clientes, adaptándolo a las necesidades de los mismos. (**PUNTO DÉBIL**).

Está previsto que la recogida de información sobre la satisfacción de los usuarios/clientes se realice cada dos años.