

EVALUACIÓN de la CARTA de SERVICIOS del ARCHIVO de ÁLAVA 2024

Compromisos y resultados 2024:

SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADORES	Objetivo	Resultado 2023	Resultado 2024
Acceso público al Archivo, a la documentación y a la información	Disponer de puestos de consulta suficientes, cómodos y accesibles en la sala de lectura, obteniendo una nota media de 7 puntos sobre 10 en los apartados de comodidad de las instalaciones y trato recibido en las encuestas de satisfacción.	Nota media obtenida en la pregunta correspondiente de la encuesta de satisfacción.	7	X	9,03
	Facilitar los documentos o libros en la sala de consulta en un plazo máximo de 15 minutos desde su solicitud (en caso de solicitarse libros o revistas de la biblioteca del Archivo que se conserve en un depósito externo, se entregarán el siguiente día hábil).	Porcentaje de documentos y libros servidos en el plazo comprometido, sobre el total	15 minutos	100	100
	Responder de manera personalizada a las consultas realizadas de manera presencial o telemática sobre los fondos y colecciones documentales conservadas por el Archivo, en un plazo máximo de un mes.	Porcentaje de consultas respondidas en el plazo comprometido, sobre el total.	100 %	95,45%*	90,91%
Reproducción de documentos para difusión y divulgación.	Facilitar las reproducciones solicitadas que no superen 30 copias o imágenes, en un plazo máximo de un mes desde la fecha de abono de su importe.	Porcentaje de solicitudes de reproducción facilitadas en el plazo comprometido, sobre el total.	100 %	100%	100%

SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADORES	Objetivo	Resultado 2023	Resultado 2024
Actividades formativas y divulgativas	Ofrecer actividades formativas y divulgativas gratuitas y adaptadas a los diversos públicos, obteniendo una nota media de 7 puntos sobre 10 en la encuesta de valoración de dichas actividades.	Nota media obtenida en la pregunta correspondiente de la encuesta de satisfacción.	7	9,14	9,75
Préstamo de documentos para exposiciones	Responder todas las solicitudes de préstamo temporal de documentos para exposiciones en un plazo máximo de un mes desde la solicitud.	Porcentaje de solicitudes respondidas en el plazo comprometido, sobre el total.	100 %	100	100
Cesión de espacios	Responder todas las solicitudes de cesión de espacios, en menos de 3 días hábiles desde la fecha de su solicitud.	Porcentaje de solicitudes respondidas en el plazo comprometido, sobre el total.	100 %	100	100

- Se ha concretado la metodología de obtención de datos. Fruto de ello hemos corregido el resultado de 2023 para este indicador. Sería 95,45% en vez del 87%

1. Evaluación de compromisos

- Análisis del grado de cumplimiento de cada compromiso de servicio.

En general ha sido muy alto. De los 7 indicadores, se han evaluado los 7 y cumplido 6.

- Recogida de datos sobre los indicadores definidos.

La forma de obtener los indicadores está descrita en un documento propio. Los indicadores, aunque pueden ser mejorables, cumplen los requisitos necesarios de responder al principio de fiabilidad, eficiencia en su obtención y significación. Por procedencia, uno de ellos nos lo pasa el Servicio Municipal de Educación, y los demás son obtenidos por este Servicio. Tres de ellos se basan en muestras.

- Identificación de posibles incumplimientos.

Sólo hay un indicador que no se ha cumplido, tal como se observa en la tabla.

- Responder de manera personalizada a las consultas realizadas de manera presencial o telemática sobre los fondos y colecciones documentales conservadas por el Archivo, en un plazo máximo de un mes.

En este caso, el objetivo es muy exigente, y siempre se dan circunstancias especiales que hacen demorar la respuesta (baja del personal, esperas debido a consultas, ...). En cualquier caso el grado de incumplimiento es mínimo. Se debería estudiar rebajar el objetivo.

2. Medidas de subsanación por incumplimiento

Para cada indicador no cumplido:

- **1º Indicador incumplido:**
 - Responder de manera personalizada a las consultas realizadas de manera presencial o telemática sobre los fondos y colecciones documentales conservadas por el Archivo, en un plazo máximo de un mes.
- **Análisis:**
 - En el primer caso, el objetivo es muy exigente, y siempre se dan circunstancias especiales que hacen demorar la respuesta (baja del personal, esperas debido a consultas, ...). Aunque el grado de incumplimiento es mínimo, posiblemente no se pueda superar en los próximos años tampoco.
- **Medidas de subsanación previstas:**

Se debería estudiar rebajar el objetivo, y plantearse cumplir el 90% de las solicitudes de Información y Asesoramiento.

3. Participación de las personas usuarias en la mejora

- **Quejas y sugerencias recibidas:**

Sólo se ha recibido una sugerencia, indicando que el servicio es perfecto, aunque siempre existe un margen por mínimo que sea para mejorar.

- **Medidas adoptadas:**

No se han tomado

4. Propuestas de mejora

- Identificación de oportunidades de mejora y acciones futuras.

No se han tomado.