



**GRADO EN**  
**FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS**  
**UNIVERSIDAD DE LEÓN**  
**Curso Académico 2015/2016**

**CARTAS DE SERVICIOS**  
**EN LOS ARCHIVOS MUNICIPALES ESPAÑOLES**  
**SERVICES CHARTERS**  
**IN THE MUNICIPAL ARCHIVES OF SPANISH**

**Alexandra Maicas Bueno**

Tutor: Josefa Gallego Lorenzo

**EL/LA TUTOR/A,**

**EL/LA ALUMNO/A,**

Fdo.:

Fdo.:

---

## **RESUMEN**

La presentación de Calidad como uno de los objetivos de la Nueva Administración Pública ha llevado a plantear cuál es la situación en los Archivos Públicos. En el presente trabajo de investigación se define el marco conceptual de la Calidad y la Carta de Servicios en la Administración Pública y se analizan las experiencias de las Cartas de Servicios en los Archivos Municipales españoles con difusión en la Web. Los Ayuntamientos españoles y los Archivos Municipales presentan un bajo nivel en la implantación de la Calidad. La Carta de Servicios es la herramienta predominante para la Gestión de la Calidad. Los resultados muestran que el 0,3% de los Archivos Municipales disponen de Cartas de Compromisos. Los documentos analizados se publican con diferentes criterios y niveles de normalización y en la mayoría de los casos sin un trabajo de calidad definido o normalizado. Se concluye que la aplicación de estas herramientas está en una fase inicial a pesar del nivel de normalización y/o certificación alcanzado en varios Archivos. A partir del análisis de los documentos se proponen medidas generales para mejorar la situación y recomendaciones específicas para optimar la gestión en cada servicio de información.

## **PALABRAS CLAVE**

Archivos Municipales; Archivos Públicos; Ayuntamientos; Calidad; Carta de Compromisos; Cartas de Servicios; España; Herramienta de gestión de calidad; Modelo de gestión de calidad; Transparencia.

## **SUMMARY**

The Quality presentation as one of the objectives of the New Public Administration has been raised about the situation in the Public Archives. In the research the conceptual framework of Quality and Charter Service in the Public Administration is defined and the experiences of the Letters of Services in Spanish Municipal Archives with dissemination on the Web are analyzed. Spanish Town Councils and Municipal Archives have the lowest level in the implementation of Quality. The Letter of Services is the predominant tool for quality management. The results show that 0.3% of the Municipal Archives have Letters of Commitment. The documents analyzed are published with different criteria and levels of management and standardization. The documents analyzed are published with different criteria and levels of management and standardization. In most cases work of quality is without defined or standardize It is concluded that the application of these tools is at an early stage despite the level of standardization and / or certification achieved in several Archives. From the analysis of the documents general measures are proposed to improve the specific situation and to optimize recommendations the management of each information service.

## **KEYWORDS**

Letters of Services; Letters of commitments; Management tool of Quality; Model of management; Municipalities; Quality; Public Archives; Service Chasters; Spain; Transparency.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>1. Introducción</b>	<b>4</b>
<b>2. Objetivos</b>	<b>5</b>
<b>3. Metodología</b>	<b>5</b>
3.1 Planteamiento de la pregunta inicial	5
3.2 Diseño del estudio	5
3.3 Definición del universo de la muestra	6
3.4 Recogida de datos	7
3.5 Tratamiento de los datos	8
3.6 Análisis de los datos	8
<b>4. Gestión de la calidad en las Administraciones Públicas</b>	<b>9</b>
4.1 Origen de la gestión de la calidad	9
4.2 Concepto de calidad	9
4.3 Modelos y herramientas de gestión de calidad	11
4.4 Calidad en la Administración pública española: normativa y documentación técnica	12
<b>5. Cartas de Servicios en el Sector Público</b>	<b>13</b>
5.1 Origen y antecedentes	13
5.2 Definición	14
5.3 Misión y objetivos	16
5.4 Características del documento	17
5.5 Tipos de Cartas de Servicios	19
5.6 Ciclo de vida de las Cartas de Servicios	20
5.7 Normalización de las Cartas de Servicios	21
<b>6. Calidad y las Cartas de servicios en los Archivos españoles</b>	<b>22</b>
<b>7. Calidad y las Cartas de Servicios en la Administración Local</b>	<b>25</b>
<b>8. Análisis de las Cartas de Servicios de los Archivos Municipales españoles</b>	<b>29</b>
8.1 Gestión de la calidad en los Ayuntamientos	29
8.2 Características generales de la Carta de Servicios	30
8.3 Gestión de calidad y ciclo de vida de la Carta de Servicios	36
8.4 Evaluación de la calidad	39
8.5 Normativa y documentación técnica	40
8.6 Difusión de las Cartas de Servicios: <i>offline</i> y <i>online</i>	42
8.7 Casos y prácticas según los niveles de normalización de la Carta de Servicios	44
<b>9. Conclusiones y recomendaciones</b>	<b>49</b>
<b>10. Recursos electrónicos y bibliografía</b>	<b>52</b>
<b>11. Anexos</b>	<b>64</b>
11.1 Normativa y documentación técnica sobre la Gestión de Calidad y las Cartas de Servicios	64
11.2 Ficha de descripción del Archivo Municipal y de la Carta de Servicios	69
11.3 Formulario de preguntas formuladas a los Archivos Municipales	73
11.4 Folleto divulgativo de la Carta de Servicios del Archivo Municipal de Linares	74

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1:</b> Políticas y actuaciones sobre la gestión de calidad en los Ayuntamientos	30
<b>Gráfico 2:</b> Tendencia sobre el uso de modelos de contenidos de las Cartas de Servicios según la normativa vigente	32
<b>Gráfico 3:</b> Tendencia sobre la presencia de compromisos e indicadores en las Cartas de Servicios	33
<b>Gráfico 4:</b> Tipos de soporte de las Cartas de Servicios	35
<b>Gráfico 5:</b> Idiomas de publicación de las Cartas de Servicios	35
<b>Gráfico 6:</b> Uso de las denominaciones del documento	36
<b>Gráfico 7:</b> Desarrollo de las fases del ciclo vital de las Cartas de Servicios	39
<b>Gráfico 8:</b> Evaluación de la calidad percibida por los usuarios en los Archivos Municipales	40
<b>Gráfico 9:</b> Sitios web dónde se publica la Carta de Servicios	43
<b>Gráfico 10:</b> Presencia de usabilidad y accesibilidad en los espacios web	43
<b>Gráfico 11:</b> Tipos de experiencias de las Cartas de Servicios en los Archivos Municipales	46

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1:</b> Principio interno de la Carta de Servicios	17
---	----

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Fases de evaluación del concepto de calidad	10
<b>Tabla 2:</b> Modelos de referencia para los contenidos de las Cartas de Servicios según la normativa vigente	31
<b>Tabla 3:</b> Presencia, ausencia y asociación de los compromisos e indicadores en las Cartas de Servicios. Tipos de compromisos	34
<b>Tabla 4:</b> Fechas de creación / aprobación de las Cartas de Servicios	37
<b>Tabla 5:</b> Normativa y documentación técnica sobre las Cartas de Servicios en los Archivos Municipales	41
<b>Tabla 6:</b> Nivel de accesibilidad de los espacios web	44
<b>Tabla 7:</b> Casos de Cartas de Servicios en los Archivos Municipales	45

## **1. INTRODUCCIÓN**

La Carta de Servicio resulta una herramienta multidimensional en la mejora de las Administraciones Públicas y en el desarrollo de la Administración Electrónica. Se puede materializar en cualquier organismo, unidad o servicio público para el desarrollo de la calidad y la comunicación, la gestión y administración de procesos y el marketing de servicios. Su integración transversal en las estrategias y políticas de la entidad, potencia el cumplimiento de los actuales principios de la Administración: calidad, transparencia e igualdad. Así, se le puede otorgar un carácter dinámico y multidimensional como instrumento y/o modelo de calidad para mejorar la actividad administrativa; además de como medio de comunicación para la presentación de sus servicios y compromisos.

La elaboración de este documento en una entidad o área implica y determina un paso decisivo al compromiso social de dicha institución o unidad ante los ciudadanos. La normalización del procedimiento puede conllevar cambios significativos a nivel organizativo y operacional. Su carácter multidimensional influye en la promoción de la imagen corporativa (marketing) y en el fomento de la transparencia.

En definitiva, la carta de servicios resulta un elemento clave en la evolución de la Administración Electrónica en el sector público. En este periodo de cambio de la "administración tradicional" a la nueva "administración por objetivos", puede adquirir un papel significativo en la cultura de las Administraciones Públicas orientadas hacia el ciudadano.

En la actualidad cuando un ciudadano navega en la sede o página web de cualquier archivo público encuentra entre los contenidos: una descripción general de la institución, los servicios principales de consulta, préstamos y reprografía; el acceso a herramientas de descripción y repositorios de documentación digitalizada y el servicio de quejas y sugerencias. Sin embargo, la presencia de las cartas de servicios todavía no resulta un contenido habitual entre la información de la web de la institución.

Este trabajo de investigación persigue analizar la situación actual de las cartas servicios en los archivos municipales, a través del estudio de la difusión en los canales de comunicación de la Web. Entre los objetivos principales está, en concienciar sobre la relevancia del uso de las cartas servicios, siendo una herramienta común entre las políticas de calidad; y en definir sus principales características para evaluar su integración en las políticas de la institución. En muchos casos la elaboración de la carta de servicios no ha implicado la puesta en marcha de un trabajo de calidad definido o normalizado. Pero a partir de la simple presencia se plantea el inicio de un cambio de perspectiva y se pueden potenciar los movimientos internos, políticas y estrategias orientados hacia el usuario- cliente o la ciudadanía.

El trabajo se denomina *Las Cartas de Servicios en los Archivos Municipales Españoles*. En primer lugar, se profundiza en el marco conceptual en la Administración Pública, y en particular, en el ámbito del Archivo Municipal. Después, se exponen las políticas y nivel de implantación de las cartas de servicios en los archivos públicos profundizando en los municipales. En tercer lugar, se establece el grado de implantación de las cartas de servicios en los espacios web de los Archivos Municipales españoles a través del análisis descriptivo de los casos del estudio. La investigación teórica o análisis supone la aplicación del método mixto (cuantitativo y cualitativo). Finalmente, en las conclusiones se proponen unas recomendaciones generales para conseguir mejorar la elaboración, gestión y difusión de las cartas de servicios.

## **2. OBJETIVOS**

El principal objetivo es conocer el grado de desarrollo de las Cartas de Servicios de los Archivos Municipales españoles y su difusión en la Red, tras alcanzar los siguientes objetivos específicos:

- Revisar y analizar la literatura científica sobre la materia.
- Proporcionar el marco conceptual de las Cartas de Servicios en las Administraciones Públicas españolas.
- Explicar la situación de las Cartas de Servicios en los Archivos públicos españoles.
- Realizar un estudio descriptivo de las Cartas de Servicios de los Archivos Municipales publicadas en la Red.
- Proponer medidas de mejora, generales y específicas.

## **3. METODOLOGIA**

La investigación sigue el enfoque descriptivo que permite el diseño abierto y flexible. El proceso cualitativo se desarrolla en las siguientes fases: planteamiento de una pregunta; concepción del diseño de estudio; definición del universo y la muestra; recogida y tratamiento de datos; y para finalizar la interpretación de los resultados.

### **3.1 Planteamiento de pregunta inicial**

¿Hay cartas de servicios en las sedes o espacios web de los archivos municipales?

### **3.2 Diseño del estudio**

Se trata de un estudio teórico sin un procedimiento especial para su desarrollo. Sin embargo, para el diseño de la investigación se tienen en cuenta los componentes y principios siguientes:

- Una pregunta de investigación.
- Simultaneidad de recogida de datos y análisis.
- Muestreo para la construcción.
- Construir las categorías desde datos empíricos.
- Contante desarrollo de la teoría.
- Escribir la memoria o "notas de reflexión" para hacer avanzar la teoría.

En este trabajo se entiende como sede web a un conjunto de páginas web relacionadas y propias de un dominio o subdominio de la misma institución (ayuntamiento) o unidad administrativa (archivo municipal), es decir, “una unidad virtual, en tanto que digital, más o menos arbitraria, que puede estar formada por diversos documentos, subsecciones, cada uno de los cuales puede tener su propia URL” (Codina, 2000, 5). Sin embargo, para generalizar se emplea el término “espacio web” que se refiere tanto a sedes o secciones web, como a los medios sociales.

### **3.3 Definición del universo y la muestra**

La investigación se centra en los Archivos Públicos que editan la carta de servicios o compromisos en un espacio web. Es decir, el universo lo conforman las cartas de servicios en línea de los Archivos Públicos españoles. Con motivo de la variedad tipológica y el número de archivos públicos, la muestra se limita a los Archivos Municipales españoles.

Las fuentes y recursos de información que se han utilizado para la selección de la muestra son:

- Los directorios de archivos del censo estatal: *Censo-Guía de Archivos de España e Iberoamérica*, y los directorios de las Comunidades Autónomas. Sin embargo, hay que tener en cuenta ciertas limitaciones en cuanto a la actualización de datos, debido a varios factores: la elaboración de los propios archivos municipales en el directorio y por otro lado y la entre los datos de identificación de información de la página web del servicio.
- Directorios de municipios, ubicados en portales como *la Web de los Ayuntamientos* y *Ayuntamientos.com*
- Los anexos de los municipios por provincia de la Wikipedia para conseguir la dirección web de los Ayuntamientos.

Durante la búsqueda se consultaron también las secciones relativas a Cultura, Patrimonio, Administración, Calidad, etc.; de las cuales puede depender el servicio de información.

La selección de la muestra se realizó en dos etapas de filtrado con los siguientes criterios:

- presencia web del archivo municipal en la sede o la página web propia y/o medio social (blog)
- publicación de la carta de servicios en sede oficial del Consistorio o en el propio espacio web del servicio de archivo.

Del resultado de la búsqueda obtenemos el siguiente listado de los Archivos municipales con Carta de Servicios en la Web:

[Archivo Municipal de Alcobendas\(AML\)](#)

[Archivo Municipal de Burgos\(AMB\)](#)

[Archivo Municipal de Cartagena\(AMC\)](#)

[Archivo Municipal de Castelldefels \(AMCAS\)](#)

[Archivo Municipal de Consuegra \(AMCON\)](#)

[Archivo Municipal de Gerona \(AMGER\)](#)  
[Archivo Municipal de Getxo \(AMGET\)](#)  
[Archivo Municipal de Gijón \(AMGIJ\)](#)  
[Archivo Municipal de Horche \(AMHOR\)](#)  
[Archivo Municipal de Huelva \(AMHUE\)](#)  
[Archivo Municipal de Ingenio \(AMING\)](#)  
[Archivo Municipal de Irún \(AMIRU\)](#)  
[Archivo Municipal de Leganés \(AMLEG\)](#)  
[Archivo Municipal de León \(AMLEO\)](#)  
[Archivo Municipal de Linares \(AMLIN\)](#)  
[Archivo Municipal de Logroño \(AMLOG\)](#)  
[Archivo Municipal de Málaga \(AMMAL\)](#)  
[Archivo Municipal de Mirada de Ebro \(AMMIR\)](#)  
[Archivo Municipal de Molina de Aragón \(AMMOL\)](#)  
[Archivo Municipal de Montoro \(AMMON\)](#)  
[Archivo Municipal de Pamplona \(AMPAM\)](#)  
[Archivo Municipal de Santa Fe \(AMSF\)](#)  
[Archivo de Siero \(AMSIE\)](#)  
[Archivo Municipal de Valladolid \(AMVAL\)](#)  
[Archivo Municipal Vélez-Málaga \(AMVM\)](#)  
[Archivo Municipal de Vila-Real \(AMVR\)](#)

### **3.4 Recogida de datos**

Para la recogida de datos las técnicas de investigación utilizadas son el análisis de contenido y las entrevistas o consultas de información. Primero, se efectúa el análisis de las fuentes documentales secundarias para establecer el marco teórico y la justificación; además de delimitar el marco conceptual e histórico de la Calidad y las Cartas de Servicios del Sector Público hasta llegar a los Archivos Municipales. Después, se realiza un análisis de contenido cualitativo y cuantitativo de las Cartas de Servicios de la muestra. Para ello, se trata de analizar las fuentes primarias, o sea, los espacios web de las unidades de información y las propias cartas servicios publicadas en estos. El objetivo principal es la descripción de las características del documento, las fases de desarrollo del proceso de implantación, el nivel de cumplimiento de la normativa, el ámbito de aplicación y los medios de difusión.

En la primera etapa, se buscan recursos o fuentes de información en las principales bases de datos bibliográficas (Dialnet, Isoc, Rebiun, Francis, Compludoc, etc.); en múltiples repositorios de publicaciones (Alcorze, Google académico, NoticiasJurídicas.com etc.); en buscadores como Google y Bing; y también, en los portales de la Administración Pública, tanto generales como especializados con contenidos relativos a la calidad. Las palabras clave para las búsquedas son: carta de servicios, carta de compromisos, archivos públicos y archivos municipales.

En la segunda etapa se ejecuta el análisis de los documentos y su contexto, a partir de los datos obtenidos de cada unidad o servicios de archivo. Para ello, se procede a la navegación en los espacios web del Ayuntamiento y del servicio de Archivo; y

en el estudio del propio documento para la recolección de información. Los datos de identificación del archivo y la carta de servicio se recogen en la ficha *Descripción del archivo municipal y la carta de servicios* (Anexo 11.2) que se divide en dos partes. En la primera se recogen datos sobre la identificación del Archivo Municipal; y en la segunda aparecen información sobre la gestión de calidad del Ayuntamiento y el Archivo, y la descripción de la Carta de Servicio. A continuación, para completar la información sobre las Cartas de Servicios se realizan entrevistas y consultas de información a través de los medios de contacto disponibles por el Archivo o el Departamento del cual depende. Así, se ha llevado a cabo una batería de preguntas, ya definidas en el *Formulario de preguntas efectuadas a los Archivos Municipales* (Anexo 11.3), donde se plantean preguntas generales y preguntas específicas.

### **3.5 Tratamiento de los datos**

La recogida y tratamiento de datos se efectúan de forma simultánea. Durante el estudio de cada caso se cumplimenta primero la ficha de *Descripción del Archivo y la Carta de Servicios*. En el transcurso de la observación de cada práctica, los datos de la ficha de descripción se introducen, a continuación, en la base de datos diseñada con campos semejantes a los de la ficha de descripción, especialmente, las categorías referidas a la parte descriptiva.

Para el tratamiento de los datos se crea una base de datos en Excel denominada "Inventario descriptivo de Archivos Municipales españoles con Cartas de Servicios", que recoge los siguientes datos:

- Resumen de las fichas de descripción
- Estadísticas: totales y porcentajes
- Gráficos sobre la denominación del documento, los casos y la normalización, el idioma, el nivel de accesibilidad, la gestión de la carta de servicios, las características del espacio web, la normativa de referencia para la estructura del documento y la calidad percibida.

### **3.6 Análisis de datos**

El análisis de los datos permite extraer las siguientes informaciones:

#### **Presencia y difusión en Internet**

- Volumen de cartas de servicio publicadas online por los archivos municipales hasta el momento
- Grado de visibilidad en Internet y en la navegación en la sede oficial o página web del Ayuntamiento o unidad de información

#### **Cultura o Paradigma institucional**

- Grado de implantación en los archivos municipales
- Nivel de la integración en las políticas de calidad y comunicación de los Ayuntamientos, Concejalía o del propio servicio de archivo

#### **Calidad de las cartas de servicios**

- Nivel normalización de los contenidos
- Nivel de normalización del proceso de elaboración
- Nivel de calidad y/o certificación

Para la redacción de las referencias bibliográficas y recursos electrónicos se utiliza el estilo generalizado de las Ciencias Sociales, el *American Psychological Association* (APA).

## **4. GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS**

### **4.1 Origen de la gestión de calidad**

Los orígenes de la gestión de la calidad se remontan a comienzos del siglo XX en la industria de los Estados Unidos. En los años cincuenta alcanzó su momento clave en la industria japonesa.

Así, se produce un cambio de perspectiva en el mundo empresarial, en lugar de orientar su desarrollo teniendo como preferencia los principios internos de la organización, se comienza a enfocar desde la visión del cliente.

La implantación de los sistemas de gestión de calidad fue gradual, primero en el Sector Industrial, después en el Sector Servicios, y por último en las distintas Administraciones Públicas.

En 1985 la primera declaración sobre la necesidad de mejorar la Administración Pública fue la publicación del informe *Crear una Administración Pública que funcione mejor* y cueste menos por el Vicepresidente norteamericano, Al Gore. Después, en el año 1987 la repercusión del documento llevo a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) a elaborar un documento, denominado *La Administración al servicio público*. En consecuencia, desde la segunda mitad de los años ochenta en los países de la OCDE se comienzan a integrar los conceptos de calidad en los Servicios, y en la Administración al servicio del ciudadano, en la legislación y en los discursos políticos. El nuevo enfoque o Nueva Gestión Pública persigue una Administración orientada al ciudadano.

### **4.2 Concepto de calidad**

El concepto de calidad presenta diferentes acepciones según el contexto o ámbito donde se aplica. Desde el siglo XX hasta principios del siglo XXI se pueden establecer cinco etapas:

- 1ª Etapa: Inspección (1918-1920)
- 2ª Etapa: Control Estadístico de la Calidad (CEC) (1920-1940)
- 3ª Etapa: Aseguramiento de la Calidad (1950-1960)
- 4ª Etapa: Gestión Estratégica de la Calidad (1980-1989)
- 5ª Etapa: Gestión de Calidad Total (1989- actualidad)

**Tabla 1. Fases de evolución del concepto de calidad**

<b>ETAPA</b>	<b>SECTOR ECONÓMICO</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>MÉTODO</b>	<b>INTERPRETACIÓN INTELLECTUAL</b>
<b>Inspección</b>	Industria	Detección errores	Fijación de estándares y medición	Detección de errores y comprobación
<b>Control de calidad</b>	Empresarial	Control	Herramientas y técnicas estadísticas	Ausencia de defectos e Inspección
<b>Aseguramiento de la calidad</b>	Servicios	Coordinación	Programas y Sistemas	
<b>Gestión Estratégica de la Calidad</b>	Mercado y cliente	Impacto estratégico	Planificación estratégica, fijación de objetivos	Gestión, asesoramiento y control
<b>Gestión de Calidad Total</b>	Cualquier entidad	Mejora constante de la calidad		Visión global del conjunto de la organización, interacciones e interdependencias

Fuente: Maicas Bueno, A. (2010).

La evolución del término de calidad ha llegado hasta la acepción como disciplina que representa una forma de gestión que permite a las empresas obtener y mantener ventajas competitivas (Dal, 2011, 75).

En la actualidad, la calidad se puede definir como el grado en que un producto o un servicio satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes (Diputación de Alicante, 2011). Los clientes son los destinatarios de un producto o los usuarios de los servicios de la entidad. Así, la gestión de la calidad requiere de un sistema de gestión para satisfacer las necesidades de los clientes.

En el ámbito de las Administraciones Públicas, la calidad adquiere una nueva dimensión de excelencia o mejora continua que afecta a toda la organización en su conjunto. Además, en el Sector Público resulta necesario distinguir dos conceptos, la calidad y la modernización. El primero trata de "la capacidad de una entidad pública para prestar servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de los ciudadanos" (Diputación de Alicante, 2015, 8). Mientras, el segundo se refiere a la "capacidad de una entidad pública para emplear las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación, para hacer más accesibles y rápidos sus servicios a los ciudadanos" (Diputación de Alicante, 2015, 8). Entonces, la calidad representa una línea de gestión, y la modernización funciona como medio o herramienta de materialización de la gestión pública.

En el momento actual, la Administración española sigue el paradigma de la Gestión de Calidad Total constituida por la suma de la satisfacción del cliente-usuario (calidad percibida) y la eficiencia en la organización (calidad programada). El primer elemento se evalúa por medio de los estudios de satisfacción al usuario y los servicios de quejas y sugerencias. El segundo se mide a través del seguimiento y control de unos indicadores predefinidos. Otro paso importante consiste en la

participación ciudadana en el diseño de los servicios y procesos internos de la institución.

### **4.3 Modelos y herramientas de gestión de calidad**

Los modelos estandarizados de calidad son planteamientos y esquemas teóricos para la implantación práctica de un sistema de calidad en función control, aseguramiento y excelencia, los niveles de calidad y los tipos de calidad.

En la Administración Pública los principales modelos y herramientas de gestión de la calidad son los siguientes:

- Modelo ISO 9000
- Modelo de Excelencia Europea o Modelo Europeo de Gestión de Calidad (EFQM<sup>1</sup>)
- Modelo de Marco Común de Evaluación (CAF<sup>2</sup>)
- Modelo de Ciudadanía (MC-OCSP)
- Modelo SERVQUAL
- Cartas de Servicios

El Modelo ISO 9000 tiene como objetivo el aseguramiento de la calidad mediante el control de procesos y componentes del servicio a través del proceso de certificación.

También, existen los modelos de Gestión de Calidad Total que pretenden alcanzar la excelencia organizativa, a través de una visión global del conjunto de la organización, interacciones e interdependencias. Así, se definen los tres modelos EFQM, CAF y SERVQUAL, cuyo ámbito de aplicación predomina en la Unión Europea. El primero, representa el marco fundamental para la gestión de la Calidad Total en Europa. El segundo modelo mide la satisfacción del usuario en la prestación del servicio con los mismos elementos que el modelo EFQM. Por último, el modelo SERVQUAL se emplea para la autoevaluación de las organizaciones y la búsqueda de proceso de mejora continua, basándose también en el modelo EFQM.

Con respecto a la normalización de la calidad, tanto la norma ISO 9000: 2000 como el modelo EFQM siguen el principio de mejora continua, siendo el objetivo permanente. El ciclo de Deming plasma este proceso continuo que se desarrolla en cuatro etapas: planear, ejecutar, verificar y corregir (Dalmon, 2011, 84)

Por último, la Carta de Servicios es una herramienta de gestión de calidad, prueba testimonial, que refleja los compromisos de calidad que adquieren las instituciones públicas. Cuando el proceso de elaboración se desarrolla con un sistema de gestión normalizado, el documento debe repercutir en la cultura organizativa de la institución. En consecuencia, se producen cambios internos para alcanzar los objetivos y cumplir los compromisos. Por ello, la extensión de su alcance se equipara a un modelo de gestión de calidad.

---

<sup>1</sup>European Foundation for Quality Management

<sup>2</sup>Common Assessment Framework

#### **4.4 Calidad en la Administración Pública española: normativa y documentación técnica**

En el año 2009 se consolida la cultura de la calidad en los servicios públicos españoles por medio de la *Carta de compromisos con la calidad en las Administraciones Públicas españolas*. Dicha Carta tiene como finalidad promover el compromiso de excelencia y la innovación en la prestación de servicios en las actuaciones de las diferentes administraciones. Es decir, este documento de referencia potenciará el desarrollo de la calidad en la gestión pública española y la alineación de las actuaciones de las Administraciones Públicas en las políticas y estrategias de mejora continua (AEVAL, 2009, 4). Además, fortalecerá el intercambio de experiencias, la difusión, la innovación y el aprendizaje entre las diferentes Administración Públicas (AAPP). En el texto se define el marco teórico de la gestión de la calidad en las AAPP españolas al establecer los valores, objetivos y estrategias de la gestión de calidad a los cuales se comprometen.

Por ello, las instituciones públicas se han comprometido a desarrollar su actividad, cumpliendo los siguientes valores (AEVAL, 2009, 5-7):

1. Compromiso con el servicio de la ciudadanía.
2. Orientación a objetivos y resultados, es decir, la mejora de la eficacia y del rendimiento.
3. Transparencia y ética.
4. Coordinación (gestión interna) y cooperación (interadministrativa).
5. Responsabilidad y uso racional de los recursos públicos.

Dentro de las estrategias del proceso de modernización y la mejora continua perseguirán los siguientes objetivos (AEVAL, 2009,8-10):

1. Una Administración accesible, abierta y cercana a la ciudadanía.
2. Una Administración económicamente eficiente y sostenible.
3. Una Administración flexible y capaz de reasignar los recursos.
4. Una Administración que promueve la cooperación entre los diferentes sectores público y privado, desarrollando la Gobernanza.
5. Una Administración con personal capacitado y que reconoce el trabajo bien hecho a través de los sistemas de calidad.
6. Una Administración con capacidad de innovación.
7. Una Administración integrada.

Para el desarrollo de la gestión de la calidad cada tipo organización debe adoptar las iniciativas o medidas, adecuadas y precisas, en función de sus necesidades y características. No obstante, deben tener como base de las siguientes estrategias comunes(AEVAL, 2009, 11-13):

1. Adopción de modelos de excelencia como referencia de gestión
2. Establecimiento de objetivos y estándares de calidad en los servicios
3. Simplificación administrativa.
4. Acceso electrónico a los ciudadanos a los servicios públicos
5. Evaluación de actividades y resultados
6. Establecimiento de sistemas de sugerencias y reclamaciones
7. Participación ciudadana

8. Desarrollo de las capacidades de los empleados públicos y reconocimiento de su implicación en la mejora continua de la calidad en la gestión

Finalmente, el *Decálogo de compromisos para la implantación de la calidad en las Administraciones Públicas* representa el "contrato" o el compromiso social que establece la Administración pública española con el ciudadano. Entre los compromisos, cabe destacar el octavo que se refiere a "Elaborar y difundir Cartas de Servicios", principal objetivo de este trabajo de investigación.

En la actualidad, se ha desarrollado la normativa y la documentación técnica de gestión de calidad en las tres Administraciones Públicas: estatal, autonómica y local (Anexo 11.1)

## **5. CARTAS DE SERVICIOS EN EL SECTOR PÚBLICO**

### **5.1 Origen y evolución**

El origen de la Carta de Compromisos se desarrolla en la Administración Pública. Así, el primer sistema de carta de servicios fue elaborado por el Parlamento Británico en 1991 para mejorar la calidad de los servicios públicos. En 1996, el Ayuntamiento de Barcelona fue la institución española pionera en la publicación de la Carta de Servicios.

Las Cartas de Servicios surgieron a partir de las políticas de reforma del Sector Público, iniciadas por el gobierno británico y desarrolladas por sus sucesores. Así, en Inglaterra, en 1991 el Primer Ministro, John Major, presentó la primera Carta de Servicios ante el Parlamento Británico, con el objetivo de aumentar la calidad de los servicios públicos. En 1997, el gobierno sucesor desarrolló el programa de Cartas de Servicios, "*ServiceFirst*", basado en un estudio por encuestas para organizaciones. La idea original surgió con el impulso de políticas locales por las autoridades locales. En 1989 el Ayuntamiento de York elaboró la primera carta con el objetivo de mejorar el desarrollo de las políticas relacionadas con los intereses de los ciudadanos.

En el panorama internacional, en los años 90 las Cartas de Servicios o del Ciudadano tuvieron un importante auge en los países de la Unión Europea y la *Commonwealth*<sup>3</sup>. Así, el periodo de adopción de las cartas de servicios fue rápido en múltiples ámbitos políticos y administrativos. En este contexto, la implantación

---

<sup>3</sup>En 1992 surge en Bélgica, la Carta del Usuario o "*Charter d'Utilisateur de Services Publiques*". De forma simultánea, en el mismo año aparece en Francia la Carta de Servicios Públicos o *Charter de Services Publiques*. Después, en 1993 coinciden los Estados Unidos e Italia que establecen *Customer Services Plans* y *Carte dei Servizi*, respectivamente. A continuación, en 1994 Portugal incorpora a la Administración Pública la Carta de la Calidad de los Servicios Públicos o *The Quality Charter in Public Services* y Jamaica elabora la *Citizens Charter*. Después, en 1995 Canadá desarrolla el *Service Standards Initiative* Tres años más tarde, en 1997 Australia aprueba la carta denominada *Service Charters* e India, la *Citizens Charter*. Por último, en España en 1999 surge la Carta de Servicios. Aunque, desde el año 1992 se llevaron a cabo iniciativas relacionadas como la creación del Observatorio de Calidad de los Servicios Públicos. Estas iniciativas se pueden consultar en OCDE *Service Quality Initiatives*, París, 1996.

en cada país dependió de los valores culturales, el funcionamiento institucional y su propia historia.

A pesar de las diferentes denominaciones otorgadas al documento, como estándares de calidad, cartas de servicios, cartas de compromisos, cartas de cliente o garantías públicas de servicio, todas las iniciativas perseguían un objetivo común: construir una nueva cultura de servicio que mejorará los procesos de interacción con el ciudadano (Arenilla, 2011, 405-406).

A partir de la bibliografía consultada se deduce que las Cartas de Ciudadanos dieron lugar al desarrollo de las Cartas de Servicios. Aunque, ambos términos pueden llegar a utilizarse como sinónimos, tienen finalidades y marcos de actuación diferentes. Por un lado, las Cartas del Ciudadano son documentos que recogen el listado de los derechos que los ciudadanos pueden exigir en sus relaciones con las instituciones públicas. Estas pueden ser Cartas del Ciudadano Macro, Cartas del Ciudadano Intermedias y Cartas del Ciudadano Sectoriales. La primera presenta las pautas y principios de la vida común de un territorio concreto (ciudad o región), incluye a todas las instituciones públicas y a las privadas. La segunda tipología contiene pautas, principios y derechos para la definición de las actuaciones de los servicios de una institución pública determinada. La carta sectorial es un documento mixto – entre las dos anteriores- con pautas, principios, derechos y deberes, en relación a la gestión de una materia o colectivo humano específico (Arenilla, 2006). Entonces, las Cartas de Servicios son documentos que informan a los ciudadanos sobre las condiciones en que se prestan los servicios por parte de los organismos públicos, los niveles de calidad con los que se ofrecen dichos servicios y los derechos de los ciudadanos cuando interactúan con éstos.

En resumen, las Cartas de Derechos del Ciudadano abarcan un marco de actuación de mayor amplitud, refiriéndose al conjunto de la Administración Pública de un territorio jurisdiccional. Sin embargo, las Cartas de Servicios integran derechos y/o compromisos de una institución o servicio específico. En la evolución histórica de las Cartas de Compromisos se observa que las Cartas de Derechos del Ciudadano Macro, en los países de la OCDE fueron aplicadas a nivel de Estado a partir de la década de los noventa. Posteriormente, dieron lugar al desarrollo de otros proyectos de cartas de derechos a otros niveles administrativos, regionales y locales, hasta llegar en la actualidad a las Cartas de Servicios de una institución, área o servicio concreto.

## **5.2 Definición**

El concepto de Carta de Servicios (CS) presenta acepciones y matices diferentes según el ámbito dónde se utiliza. A continuación, se presentan varias definiciones en un contexto general y otras de mayor especificidad por su ámbito de aplicación en los múltiples niveles de la Administración Pública española, que son las siguientes:

La Norma *ISO 93200:2008 Cartas de Servicios. Requisitos* pretende regular el documento tanto en el ámbito privado como en el público. En el apartado 2.9 lo define como: "Documento escrito por medio del cual las organizaciones informan públicamente a los usuarios de los servicios, acerca de los compromisos de calidad en su prestación y los derechos y obligaciones que les asisten". (AENOR, 2008).

En el Sector Público, las definiciones de las Cartas de Servicios se localizan en las disposiciones sobre políticas y gestión de la calidad de los organismos o servicios correspondientes. También, aparecen entre los contenidos de las normativas específicas que las regulan. La situación se reitera en los tres niveles de la Administración Pública: estatal, autonómica y local.

En primer lugar, la Administración General del Estado (AGE) define la Carta de Servicio, en el artículo 8 del Capítulo III del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, como los "documentos que constituyen el instrumento a través del cual los órganos, organismos y entidades de la Administración General del Estado (AGE) informan a los ciudadanos y usuarios sobre los servicios que tienen encomendados, sobre los derechos que les asisten en relación con aquellos y sobre los compromisos de calidad en su prestación". Su antecedente legislativo fue el Real Decreto 1259/1999, de 16 de julio, por el que se regulan las Cartas de Servicios y los Premios de Calidad de la Administración General del Estado.

En el ámbito autonómico, cabe mencionar la definición del Gobierno de la Generalitat Valenciana en el Decreto 62/2010, del 16 de abril, del Consell, por el que se establecen los instrumentos generales del sistema para la modernización y mejora de la calidad de los servicios públicos de los entes, organismos y entidades del sector público dependientes de la Generalitat que trata a las cartas de servicios como "instrumentos de mejora, son documentos que contienen los compromisos de calidad..." (AEVAL, FEMP y Grupo Galgano, 2011, 14).

Mientras, en la Administración Local destacan las definiciones de los Ayuntamientos de Madrid y Barcelona. El Ayuntamiento de Madrid en el *Acuerdo de 25 de julio de 2009 de la Junta de Gobierno de la Ciudad Madrid regula el Sistema de Cartas de Servicios* establece que "son documentos públicos a través de los cuales el Ayuntamiento de Madrid establece y comunica los servicios que ofrece y las condiciones en lo que efectúa; la responsabilidad y el compromiso de prestarlos con unos determinados estándares de calidad; los derechos de la ciudadanía en general y de los usuarios de los servicios...". El Ayuntamiento de Barcelona define la carta de servicios dentro del Plan de Calidad del Ayuntamiento en 1996 como: "vehículos de comunicación de los compromisos de calidad en el servicio que empresa, instituto o servicio municipal toma delante del ciudadano" (AEVAL, FEMP y Grupo Galgano 2011, 14).

Finalmente, la versión más actualizada de la definición la propone el Grupo de Trabajo de Cartas de Servicios de la Red Interadministrativa de Gestión de Calidad, que presenta otras acepciones como herramienta de gestión y de mejora; canal de participación ciudadana y de transparencia en la gestión. La definición determina que son los "instrumentos de mejora continua de los servicios, son documentos por medio de los cuales las organizaciones públicas informan sobre los compromisos de calidad de los servicios que gestionan y prestan, en respuesta a las necesidades y expectativas de ciudadanos y usuarios y a la demanda de transparencia en la actividad pública" (Red Interadministrativa de Calidad en los Servicios Públicos 2015, 27).

Las Cartas de Servicios se pueden considerar como una herramienta de mejora y una estrategia de cambio moderado y accesible en la organización. Así, este documento junto a la evaluación de la calidad, los libros de quejas y sugerencias y el Gobierno Electrónico se convierten en las principales herramientas para fomentar la participación ciudadana en el sector público a nivel corporativo (Pérez et. al 2011, 143). También, funciona como el medio de comunicación de los compromisos de calidad del organismo y se transforma en un elemento potencial del marketing público (AEVAL, FEMP y Grupo Gálgano, 2011, 21).

### **5.3 Misión y objetivos**

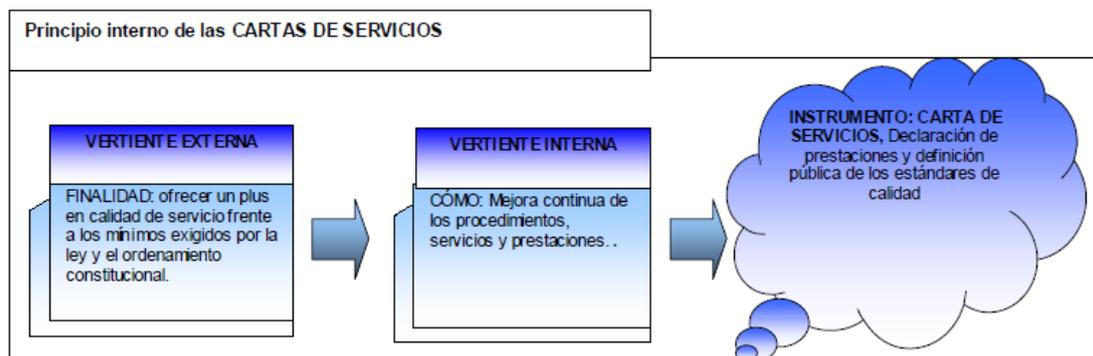
Según la guía *Elaboración y gestión de las Cartas de Servicios en la Administración Local* de la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) la misión fundamental de las Cartas de Servicios es la definición y difusión de los compromisos "que asumen las diferentes entes públicos con el fin de dar respuesta a los requerimientos de la ciudadanía, así como realizar un seguimiento del grado de cumplimiento de estos compromisos y comunicar los resultados" (AEVAL, FEMP y Grupo Gálgano, 2011, 15).

En el marco de la organización y el funcionamiento de un organismo, las Cartas de Servicios disponen de una doble vertiente:

- Externa: siendo el medio de comunicación o publicación de los compromisos que la institución adquiere con los ciudadanos. En este sentido, la calidad externa se define como la concentración de los esfuerzos en la satisfacción de las demandas del ciudadano (Rodríguez 2002, 75). Es decir, la calidad externa o subjetiva está constituida por el conjunto de indicadores que muestran la calidad percibida por los ciudadanos (Sala y Satorras 2001, 23).
- Interna: supone la mejora de los procesos y procedimientos de la organización a través de los estándares para la evaluación y seguimiento que determinan el nivel de cumplimiento de los compromisos adquiridos. Así, la medición de la calidad se define como el conjunto de indicadores fijados por la propia organización y vinculados a los objetivos mínimos de cumplimiento (Sala y Satorras 2001, 23). Es decir, la calidad interna se refiere a la calidad objetiva.

Los tipos o perspectivas de calidad del organismo se plasman en las Cartas de Servicios cuyos principales objetivos son:

- Garantizar el derecho constitucional de los ciudadanos a la información;
- Divulgación de los servicios y de los compromisos de calidad;
- Estimular iniciativas de mejora del servicio;
- Anticiparse a las demandas ciudadanas al fijar expectativas o exigencias de los usuarios/as en relación a los servicios públicos.



**Figura 1:** Principio interno de la Carta de Servicios. Fuente: AEVAL, FEMP, Grupo Gálgano (2011).

#### 5.4 Características del documento

La estructura y el contenido de las Cartas de Servicios se detallan en los manuales o guías editadas por las Administraciones Públicas o en las disposiciones de los organismos estatales y autonómicos. Sin embargo, en la *Norma UNE 93200:2008 Cartas de Servicios.Requisitos* se justifica la necesidad de disponer de un documento de referencia para todos los ámbitos, público y privado, con el objetivo de aportar una visión global e integradora. Así, los requisitos mínimos de información que ha de presentar la Carta de Servicios son los siguientes (AENOR, 2008, 4-5):

- Información: datos identificativos de la organización y del servicio objeto de la Carta; relación de los servicios prestados; información de contacto con la organización prestadora de los servicios; derechos y obligaciones concretos de los usuarios en relación con los servicios que se prestan; formas de participación del usuario; y fecha de entrada en vigor.
- Compromisos de calidad e indicadores.
- Mecanismos de comunicación externa e interna.
- Medidas de subsanación y compensación en el caso de incumplimiento de los compromisos.
- Formas de presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones sobre el servicio prestado.

En la Administración Pública Española, la estructura y los contenidos de las Cartas de Servicios están regulados por los propios organismos sean estatales, autonómicos o locales. Pero, las instituciones o servicios públicos tienen modelos de referencia como el apartado 3 de la *Norma ISO 93200:2008* y el artículo 9 del *Real Decreto 951/2005 por el que se establece el marco de calidad en la Administración General de Estado*, en los cuales se especifica la estructura y el contenido del documento.

Las entidades de la Administración Local disponen de la guía de *Elaboración y gestión de las Cartas de Servicios en la Administración Pública*, editada por la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) en 2011, donde se indican los contenidos y la estructura del documento normalizados en el citado Real Decreto 951/2005.

En general, los organismos y servicios de las AAPP españolas establecen la estructura e información de sus cartas de compromisos según el art.9 del *RD 951/2005*, anteriormente mencionado:

- De carácter general y legal: datos identificativos y fines del órgano u organismo; principales servicios que presta; derechos concretos de los ciudadanos y usuarios en relación con los servicios; fórmulas de colaboración o participación de los usuarios en la mejora de los servicios; relación sucinta y actualizada de la normativa reguladora de las principales prestaciones y servicios; y el acceso al sistema de quejas y sugerencias.
- De compromisos de calidad: niveles o estándares de calidad que se ofrecen; medidas que aseguren la igualdad de género, que faciliten el acceso al servicio y que mejoren las condiciones de la prestación; sistemas normalizados de gestión de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales; e indicadores utilizados para la evaluación de la calidad.
- Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos declarados.
- De carácter complementario: direcciones telefónicas, telemáticas y postales de todas las oficinas que prestan los servicios; dirección postal, telefónica y telemática de la unidad operativa responsable de la carta de servicios; y otros datos de interés sobre la organización y sus servicios.

Su antecedente normativo fue el *Real Decreto 1259/1999, del 16 de julio, por el que se regulan las Cartas de Servicios y los Premios de Calidad de la Administración General del Estado*. Y este a su vez, tuvo como referencia el *Decreto 27/1997, de 6 de marzo, por el que se regulan las Cartas de Servicios, los sistemas de evaluación y los premios anuales a la excelencia y calidad del servicios públicos de la Comunidad de Madrid* (Cerdá y Rodríguez, 1999, 3) para la regulación de la estructura y el contenido de las Cartas de Servicios.

En definitiva, para que las Cartas de Servicios desempeñen su función deben contener una información mínima cuyos elementos esenciales son:

- Descripción de los servicios que prestan.
- Establecimiento de compromisos de calidad.
- Medición del cumplimiento de los compromisos, los indicadores.

En la actualidad, existen Cartas de Compromisos que incumplen, total o parcialmente, las normativas o directrices que les afectan.

Los compromisos son el contenido clave del documento, determinan las condiciones y los niveles de calidad para la prestación de servicios. Este elemento establece la diferencia frente a otros documentos informativos como las guías y los catálogos de servicios.

Durante las actuaciones de redacción, aprobación y publicación de la Carta de Servicios, el equipo de trabajo debe seleccionar la estructura, la disposición de los elementos, los formatos de presentación y los canales de comunicación. Así, la estructura básica puede ser: la introducción y el título, que incluya el logo y el objetivo general del documento; la descripción de los servicios; los compromisos sencillos; y la información general (fotografía, dirección, teléfono, e-mail, horario de atención al público, cómo llegar, etc.) (AEVAL, FEMP y Grupo Gálcano 2011, 50).

Las ediciones son impresas y electrónicas. Se pueden distribuir por diferentes canales de comunicación. Por un lado, los folletos impresos se ubican en las dependencias de la unidad administrativa. Por otro lado, las ediciones electrónicas se publican en la sede web de la institución de la que dependen los servicios o unidades administrativas.

## 5.5 Tipos de Cartas de Servicios

En el *Marco Común de Cartas de Servicios de las Administraciones Públicas españolas* se presentan dos propuestas contradictorias. Por un lado, se indica que las Administraciones Públicas (AAPP) han generado diferentes tipologías del documento "en función de las variables de cada administración: tipo de servicios, canales de prestación, usuarios a los que se dirige, órganos o unidades involucrados y por la metodología de elaboración". (Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas y AEVAL, 2015, 28). Y por otro lado, se afirma que la propia denominación identifica al documento y no resulta necesario establecer una clasificación.

El Ayuntamiento de Madrid en el *Acuerdo del 25 de junio de 2009 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid regula el Sistema de Cartas de Servicios en el Ayuntamiento*, las clasifica según los destinatarios (AEVAL, FEMP y Grupo Galgano 2011, 16):

- Externas: el ciudadano es el destinatario.
- Internas: las unidades y/o el personal de los servicios.
- Mixtas: están destinadas al ciudadano y las unidades y/o el personal de los servicios objeto de la Carta.

En el *RD 951/2005* mencionado se definen dos tipos de cartas en relación al canal del servicio u organismos que intervienen. En el artículo 13 se establece la publicación de las Cartas de Servicios Electrónicos, por aquellos departamentos y organismos que cuenten con servicios electrónicos; además de la existencia de las propias cartas de los organismos y/o unidades administrativas. El artículo 6.2 del *RD 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos* (vigente hasta el 02 de octubre de 2016) el artículo 8.3 se refiere a la posibilidad de la creación de la Carta de Servicio Interadministrativa cuando en un servicio participan distintos órganos, dependientes de la AGE, y de otras administraciones públicas.

En este sentido cabe mencionar que la recopilación del trabajo de investigación sobre las clases de las Cartas de Servicios coincide con el estudio presentado en el *Marco Común de Cartas de Servicios de las Administraciones Públicas españolas*.

En resumen, las cartas de servicios pueden ser:

- Por el destinatario: externas, internas y mixtas
- Por el tipo de servicio prestado: convencionales, electrónicas y mixtas
- Por los órganos o unidades que constituyen el servicio: interadministrativas
- Y para finalizar, por la metodología de elaboración: base, auditada y consolidada.

## 5.6 Ciclo de vida de la Carta de Servicios

El ciclo de vida de las Cartas de Servicios se ha regulado a través de los aspectos metodológicos que recogen las disposiciones legislativas y las normativas de las administraciones e instituciones públicas; y del desarrollo de las guías o manuales específicos sobre la elaboración, seguimiento y evaluación del documento.

Las etapas del ciclo de vida de la Carta de Servicios se definen a partir de los procesos de producción y gestión siguientes:

- Creación del documento implica la elaboración y la aprobación.
- Gestión dinámica constituye seguimiento, revisión y actualización.
- Evaluación externa conlleva la certificación.

A partir de las leyes, normativas, manuales y guías consultados se han determinado las etapas del ciclo de vida. Las principales fases del ciclo vital de la Carta de Servicios son: la creación del documento y la gestión dinámica (AEVAL, FEMP, Grupo Gálgano 2011, 35-61). En primer lugar, la creación del documento conlleva las siguientes fases: diagnóstico o análisis de la situación, elaboración, aprobación, la implantación o publicación del documento. En segundo lugar, la gestión del documento se desarrolla por medio del seguimiento, actualización y evaluación. Los ejes de la comunicación, la participación y la formación se desarrollan horizontalmente entre las fases principales.

Las etapas principales del ciclo de vida de la Carta de Compromisos son las siguientes:

1. Diagnóstico
2. Elaboración
3. Aprobación y publicación
4. Implantación
5. Seguimiento
6. Actualización
7. Evaluación externa

En cada etapa se realizan las siguientes actuaciones:

1. Diagnóstico: decisión directiva de elaborar la carta de servicios; creación de un grupo de trabajo; y análisis de la madurez de la organización.
2. Elaboración: descripción de servicios y procesos relacionados; establecimiento de compromisos; definición de indicadores y redacción del documento.
3. Aprobación por el órgano u autoridad directiva de la administración, y posterior publicación en el boletín oficial correspondiente. Así, la carta de servicios se convierte en un documento normalizado.
4. Implantación: implica la difusión externa e interna mediante el diseño y elaboración de un plan de comunicación y asesoramiento a otras unidades de la institución.
5. Seguimiento: monitorización del grado de cumplimiento de los compromisos a través de la medición y control de los indicadores asociados; respuesta a las reclamaciones de los usuarios; planificación de proyectos de mejora y análisis de la satisfacción de los usuarios. El plan de seguimiento se

desarrolla con el control y revisión sistemática de los indicadores y la autoevaluación anual.

6. Actualizaciónse produce por varios motivos: la redefinición de los compromisos o actualización de la información del documento.
7. Evaluación externa: elaboración de informe sin certificación por órganos de evaluación y calidad; y el procedimiento de certificación.

En el momento actual, las entidades españolas que se dedican a la evaluación de la calidad y a la certificación de las Cartas de Servicios son:

- AEVAL (Agencia Estatal de Evaluación y Calidad) para todos los niveles de las Administraciones Públicas (estatal, autonómica y local).
- IFQA (Fundación Internacional de compromisos de calidad) y AENOR (Asociación española de normalización) efectúan la evaluación de los compromisos del servicio, conforme a la norma *UNE 93200:2008 Cartas de Servicios. Requisitos*.

## **5.7 Normalización de las Cartas de Servicios**

La normalización legislativa de las Cartas de Servicios en España se inició primero en la Administración Autonómica de Madrid en el año 1997, y después en el año 1999, en la Administración Estatal; a su vez la Comunidad de Madrid fue también pionera en el desarrollo de la documentación metodológica en 1999.

Según el estudio del Grupo de Trabajo sobre las Cartas de Servicios, en España, la regularización de las Cartas de Servicios en la mayoría de las Administraciones Públicas se efectúa a través de la normativa (legislación y disposiciones jurídicas) y la documentación técnica que presenta metodologías de elaboración de las Cartas de Servicios (guías y manuales de elaboración, gestión y evaluación).

Las disposiciones pueden ser generales y específicas. Las generales se refieren a la Carta de Compromisos, a las estrategias de calidad y de modernización de la organización. Las normas específicas regulan solo la Carta de Servicios.

La legalización de la Carta de Servicios debe ser obligatoria para que la institución cumpla los compromisos adquiridos. En función del tipo de institución se aprobará por el órgano directivo mediante disposición. Por ejemplo, los Ayuntamientos establecen las Cartas de Servicios a través de las órdenes u acuerdos de la Junta de Gobierno Local o el Ayuntamiento Pleno, y las Direcciones Generales o Conserjerías de las Comunidades Autónomas por medio de los decretos, etc.

En el ámbito de la AGE, la disposición general es *el RD 951/2005 que regula el marco de mejora de la calidad*. Después, cada institución desarrolla disposiciones sobre las Cartas de Servicios específicas, en función de las unidades administrativas o servicios que lo constituyen. En el portal *Punto de Acceso General* se pueden consultar la normativa y los distintos formatos de las Cartas de Servicios de las áreas administrativas o/y servicios de los Ministerios.

En el marco de la documentación técnica sobre las metodologías de elaboración del documento se han publicado guías para la elaboración, gestión y evaluación de las Cartas Servicios, tanto en la AGE, como en la Administración Autonómica y en la Administración Local.

En 2014 se publicó el manual o guía general de referencia sobre las Cartas de Compromisos para los tres niveles de la Administración Pública española. Se trata del *Marco Común sobre las Cartas de Servicios en las Administraciones Públicas Españolas*, aprobado por la Red Interadministrativa de Calidad en los Servicios Públicos.

Las Comunidades Autónomas disponen de normativa y de documentación técnica para la gestión de las Cartas de Servicios. En general, la legislación autonómica vigente regula en la misma disposición, diferentes asuntos de la calidad, es decir, junto a la carta de servicios se tratan otros temas como los sistemas de evaluación, los premios anuales, los derechos de los ciudadanos o/y carta de los ciudadanos. En este sentido, cabe mencionar el estudio del Grupo de Trabajo de Cartas de Servicios que indica que el 94,12% de las Administraciones Públicas españolas han regulado las Cartas de Servicios, mientras el 82,35% sólo ofrecen información pública a través de las guías y manuales de elaboración (Red Interadministrativa de Calidad en los Servicios Públicos, 2014, 18). Los datos del estudio son orientativos debido al carácter limitado de la muestra (18 instituciones) en proporción al número de organismos existentes en los tres niveles de la Administración Pública.

## **6. CARTAS DE SERVICIOS EN LOS ARCHIVOS ESPAÑOLES**

### **6.1 Calidad y Cartas de Servicios en los Archivos Españoles**

En los años 60 y 70 del siglo XX, en el ámbito la Unión Europea se producen los primeros pasos en el trabajo de la calidad con la modernización administrativa a través de un modelo burocrático y reglamentista que no tuvo éxito. En las siguientes décadas continuaron con la implantación de planes de modernización que causaron un impacto tecnológico y económico a nivel institucional y social. Desde finales de los años 80, se generalizan los programas de modernización y calidad-basados en las *normas ISO 9000 Y UNE 4500-* que se fundamentan en los siguientes valores: orientación y participación del ciudadano; orientación por objetivos y resultados y cultura de transparencia. Sin embargo, un proceso de modernización necesita de diversos factores para el cambio cultural de la organización y de los usuarios. Para ello, hay que fortalecer otros elementos como liderazgo técnico y político, la formación y la concienciación del personal, el análisis de las necesidades de los usuarios.

Los cambios del contexto político de un país son un problema para el mantenimiento de los mismos criterios de calidad en las instituciones a largo plazo, ya que pueden verse afectadas por las modificaciones de los poderes públicos. Entonces, los cambios constantes impedirán conocer los resultados reales de la gestión de la calidad. En el caso de los Archivos Públicos, los resultados de los planes de calidad se pueden producir a partir de los 3 hasta los 15 años.

España, durante el periodo contemporáneo ha sufrido continuos cambios y vaivenes en los sistemas políticos y en las políticas implantadas por los poderes públicos. En el año 1978 la configuración del nuevo Estado Social y Democrático supuso el

nacimiento de la Administración Pública Moderna. Como consecuencia, la situación propició el desarrollo de los Archivos Públicos. Durante la Dictadura de Franco (1939-1975) el Sistema Archivístico Español era centralizado. Con la implantación de la *Constitución de 1978*, los Archivos españoles se descentralizan y evolucionan al mismo ritmo que la Administración Pública actual, adquieren competencias y autonomía, tanto los Archivos dependientes de las Comunidades Autónomas, como los servicios de información de la Administración Local.

A principios del siglo XXI, las Administraciones Estatales apuestan por la calidad debido a las demandas sociales, la normativa constitucional y las directivas de la Unión Europea. Así es como surgen los programas o planes de actuación conocidos en general como "sistemas de calidad". La incorporación de iniciativas de calidad se materializa con planes de calidad (institución), programas de calidad (servicios o áreas de institución) y la aplicación de herramientas de gestión como las cartas de servicios, los sistemas de indicadores, los modelos de gestión, etc.

Emerge una nueva filosofía, la Gestión de la Calidad Total, que se fundamenta en el ajuste a las necesidades del usuario, el anticipo a sus expectativas, la oferta de servicios orientados hacia innovación y mejora constante en el camino hacia Excelencia. La instauración progresiva en las instituciones públicas se produce de forma más pausada en los archivos. En la actualidad, la gestión de la calidad se desarrolla en los Archivos Estatales, Universitarios, de las Comunidades Autónomas y de la Administración Local con un mapa bastante heterogéneo, inclusive dentro de los archivos del mismo tipo o jurisdicción.

En 1992, durante el *II Congreso de Archivos de Castilla y León*, el archivero canadiense, Roberge, introduce en España el concepto de la gestión de calidad mediante la siguiente propuesta que dice así: "dentro del entorno de la teoría de sistemas, los archivos tienen un papel esencial en el proceso de toma de decisiones en toda la organización"(García, 2009, 52). Dicha afirmación significa que las instituciones deben tener un sistema de archivos para garantizar la calidad en su actividad.

En la bibliografía publicada durante la segunda década de 1990, se observa la desorientación de los archiveros en el asunto, debido a que los textos contienen propuestas de indicadores sin especificar el sistema de gestión de calidad. Además, en aquel momento sólo una minoría de los profesionales disponía de la formación adecuada sobre los sistemas de gestión de la calidad y todavía hoy se debe continuar y se puede mejorar la formación del personal de archivo.

A finales de los años 90, en los Archivos Públicos españoles proliferaban las Cartas de Servicios como elemento de los planes de calidad en las instituciones. Esta tendencia representa el primer paso del compromiso social de los archivos con el ciudadano y el usuario. El primer archivo español en implantar políticas de calidad fue el Archivo Municipal del de Barcelona, mediante la instauración de un plan de calidad que se materializó a través de la Carta de Servicios integrada al Plan de Acción Municipal (1996-1999).

A pesar del incipiente nivel de desarrollo alcanzado el Sector Archivístico español, existen dos situaciones que ralentizan el conocimiento de la situación global de la

calidad de dichos servicios de información. Por una parte, los escasos estudios de *benchmarking*<sup>4</sup> a nivel nacional dificultan la disposición de estadísticas fiables, todo lo contrario sucede en las bibliotecas públicas. Por otra parte, para la recopilación de datos se debe recurrir a fuentes primarias como las memorias anuales y documentación técnica de los propios archivos, y a otras fuentes como las encuestas de satisfacción de los usuarios.

La calidad de un servicio de información o cualquier institución no depende, exclusivamente, de las políticas y los planes o estrategias de calidad, también existen múltiples factores que inciden en el resultado como la suficiencia de recursos económicos, la actitud de los interesados, la filosofía de la organización cultural, la elección adecuada de un modelo de gestión o la combinación de varios modelos para su implantación, la adaptación de un sistema de gestión de calidad adecuado, la difusión del método empleado, la incorporación de la participación del usuario. Es decir, los resultados finales dependen de la sinergia de las actuaciones realizadas. Por ello, cada organismo o servicio tiene que estudiar la combinación de elementos necesaria para lograr el éxito.

Los archivos son instituciones públicas poco conocidas y en muchos casos están integradas en la Sociedad de la Información como servicios internos de las Administraciones Públicas. (Merino, 2008, 45). En la actualidad, se enfrentan a diversos obstáculos de tipo normativo y presupuestario; además de las carestías de personal, de formación y de material de trabajo. En este sentido, parecen el último eslabón de la cadena en el Sector Público, pero aun así comenzaron su andadura en la gestión de la calidad a finales de los años 90 por varias razones. En la mayoría de los casos, por dependencia a una institución superior que les obligaba a participar en planes estratégicos de calidad. En otros casos, debido a la localización de deficiencias propias de la institución como en la organización de los fondos documentales, la coordinación en la cultura organizativa, la dispersión y falta de espacio para la documentación.

En el camino de la mejora continua y de la calidad, la oferta de los servicios obliga a los sistemas archivísticos de las Administraciones Públicas al control de la documentación desde el archivo de oficina. De esta manera, las políticas de calidad se convierten en la base, y las estrategias en el medio para la adaptación de las instituciones archivísticas a la Nueva Administración Pública. Las estrategias de calidad que predominan en los Archivos Públicos españoles son el sistema de gestión de calidad para la certificación, conforme a la *norma ISO 9001:2000* y los programas de las Cartas de Servicios. También, se efectúan las auditorías de autoevaluación según el Modelo de Excelencia de EFQM.

Con la aprobación de la *Ley 19/2013 de 9 de diciembre de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno* se abre el camino de acceso a la información pública. La transparencia se convierte en el atributo esencial de los servicios prestados, siendo la única manera de justificar con resultados tangibles la gestión de la calidad. Así, las Cartas de Servicios se consolidan como una herramienta de gestión de la calidad y de la transparencia en la Administración española. Por un

---

<sup>4</sup>Herramienta de gestión de calidad que basa su metodología en la identificación de las mejores prácticas para utilizarlas como referencia.

lado, el artículo 59 establece el deber de la inclusión del documento en el marco regulador de los servicios públicos básicos, es decir, las cartas de servicios adquieren un carácter normativo y vinculante para la Administración y los usuarios. Por otro lado, el artículo 9 sobre la información de la organización institucional y la estructura administrativa, incluye a las "cartas de servicios existentes" para el cumplimiento del principio de transparencia. Esta normativa se considera el impulso definitivo en la Gestión de Calidad de las Cartas de Servicios en los Archivos españoles, sobre todo en la AGE.

## **7. CALIDAD Y CARTAS DE SERVICIOS EN LA ADMINISTRACIÓN LOCAL**

### **7.1 Calidad en las Administración Local**

En el ámbito de Administración local, la Constitución de 1978 establece la autonomía de los municipios en el artículo 140, a la vez que determina su gobierno a los Ayuntamientos. En la Ley 7/1985, de 2 de abril, *Reguladora de las Bases de la Administración Local* se regulan la instituciones de gobierno local y las competencias que les corresponde. En la actualidad en España existen 8.117 municipios que constituyen la entidad básica de la organización territorial del Estado español.

En la administración moderna española, el sistema de descentralización territorial de las competencias entre las instituciones públicas ha conllevado la creación de diferentes instrumentos de cooperación y colaboración entre los tres niveles de la Administración Pública. Asimismo, la gestión de la calidad en la Administración Local se aborda desde la cooperación interadministrativa, por medio del fomento y del desarrollo de iniciativas con la colaboración de las Administraciones Públicas de Estado, las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales. En el caso, de estas últimas los instrumentos de cooperación comunes se articulan a través de la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP)<sup>5</sup>.

La financiación de los servicios públicos locales se regula a través de la *Ley de Haciendas Locales* que ha sufrido diferentes modificaciones y adaptaciones a largo del tiempo, en función de las nuevas responsabilidades, servicios y demandas ciudadanas que deben atender las entidades locales. En general, los municipios españoles tienen problemas de financiación. A nivel estatal, con el Programa de Cooperación Económica del Estado<sup>6</sup> (CEL) y con las subvenciones de la Unión Europea (UE) se facilita el desarrollo de las Corporaciones Locales. La CEL ha propiciado la mejora en la dotación de servicios, estructuras y equipamientos básicos. También ha constituido un medio de participación de los Gobiernos Locales en los Fondos Estructurales de la Unión Europea, conforme al correspondiente Marco Comunitario de Apoyo.

---

<sup>5</sup>[http://www.seap.minhap.gob.es/web/areas/politica\\_local/cooperacion\\_local.html](http://www.seap.minhap.gob.es/web/areas/politica_local/cooperacion_local.html)

<sup>6</sup>El CEL se regula a través del Real Decreto 1263/2005, de 21 de octubre y con la *Orden APU/293/2006*, de 31 de enero, de desarrollo y aplicación del mismo.

En consecuencia, los Servicios Públicos Municipales han podido desarrollar la gestión de la calidad en parte debido a las líneas de ayuda del CEL, que son las aportaciones económicas a los Proyectos de Modernización Administrativa Local y a los Proyectos de Participación de la Sociedad Civil.

Desde 1986 el Ministerio responsable del Área de Administraciones Públicas se ha implicado en la mejora de la Administración Local. Entre las actuaciones destacan la creación del Centro de Estudios Locales y Territoriales del Instituto Nacional de Administración Pública y la convocatoria de los Premios de Calidad para todas las Administraciones Públicas españolas desde el año 2011.

También, ha potenciado la colaboración interadministrativa a nivel local con la participación de la FEMP -asociación que representa al 93% de la población española- a partir del desarrollo de actividades y programas conjuntos. Desde el año 2004 la Federación ha participado en el Foro de Administraciones Públicas por la Calidad y la Innovación con representación en todos los niveles de Gobierno.

El Ministerio y la Federación han suscrito acuerdos o convenios de colaboración. Entre las iniciativas de colaboración y de cooperación interadministrativa en el trabajo de la calidad han colaborado tanto entidades públicas como privadas. Por un lado, el Ministerio de Administraciones Públicas ha financiado la publicación impresa de las guías. Por otro lado, el Instituto Universitario de Administración de Empresas de la Universidad Autónoma de Madrid y el "Grupo Galgano" se ha ocupado de la redacción del marco teórico, entretanto las experiencias o prácticas fueron aportadas por el personal de la entidad local correspondiente. Para finalizar los técnicos de la Administración Local que trabajan para la Comisión de Modernización y Calidad de la FEMP se han encargado de la revisión final de los contenidos.

Las guías publicadas son las siguientes:

- *Guía 0. ¿Cómo abordar un plan de calidad y modernización en la administración local?*
- *Guía 1. Marco Competencial de las entidades locales. El Pacto Local y la descentralización de competencia. Principales instrumentos para la excelencia en la Gestión.*
- *Guía 2. Planes de Calidad, Innovación y Modernización en las Administraciones Locales.*
- *Guía 3. La Gestión del Conocimiento al Servicio de la Mejora Continua en las Administraciones Locales. 1ª y 2ª parte.*
- *Guía 4. Elaboración y gestión de una carta de Servicios en la Administración Local.*
- *Guía 5. Modelos de evaluación para la administración local.*
- *Guía 6. La gestión por procesos en la administración local. Orientación al servicio de la ciudadanía. 1ª, 2ª, 3ª 4ª y 5ª parte.*
- *Guía 7. Participación ciudadana e instrumentos de medición de la percepción con el servicio prestado.*
- *Guía 8. Servicios de atención al ciudadano y e-administración. 1ª y 2ª parte.*

- *Guía 9. Sistemas de seguimiento evaluación y mejora del servicio ofrecido por las Administraciones Públicas.*
- *Guía 10. Comunicación y marketing público dirigido al ciudadano. 1ª y 2ª parte.*

En la implantación de la gestión de la calidad en la Administración Local, la publicación de documentación técnica supone un avance trascendental. Entre las buenas prácticas de implantación de la gestión de calidad en el Sector Público español han destacado varias instituciones de la Administración Local a su vez pioneras a nivel nacional. Se trata de las entidades locales de Barcelona y de Madrid. Da a considerar que se puede aplicar el nuevo enfoque de la Gestión de Calidad Total en la Administración Local.

En la actualidad, las Administraciones Públicas españolas siguen el nuevo paradigma de la Calidad Total. En la *Guía 1* de apoyo a la calidad en la gestión pública local se mencionan las herramientas y metodologías que se emplean:

- Percepción y satisfacción del ciudadano.
- Planes de calidad.
- Cartas de Servicios al Ciudadano.
- Modelos de Excelencia.
- Gestión de procesos, sistemas de calidad en la gestión y la certificación ISO 9000:2000.
- Medición sistema de seguimiento, evaluación y mejora del servicio al ciudadano (indicadores de actividad y cuadro de mando).

A finales de los años 90, las entidades locales ponen en marcha experiencias como la implantación de sistemas de calidad, la publicación de cartas de servicios y la evaluación con modelos de gestión de calidad. En este momento, se carece de información estadística sobre la gestión de calidad en la Administración Local española. En la práctica, cada entidad municipal debe planificar su gestión de la calidad de forma específica y adaptarla a partir de los recursos disponibles. En consecuencia, se puede visualizar un mapa bastante heterogéneo en la evolución de la calidad de los municipios españoles, en concreto, de los Ayuntamientos.

Desde el año 1999, la FEMP ha sido la entidad responsable de la coordinación y difusión de las iniciativas de gestión de calidad, especialmente, de la publicación de documentación técnica como las guías mencionadas. En el citado año, se publica el documento *Consideraciones sobre la calidad en la Administración Pública*.

La Federación es la asociación sin ánimo de lucro que se constituye en varias comisiones dependiendo del área temática. En este caso hay que mencionar la Comisión de Modernización, Participación ciudadana y Calidad. Dicho organismo se encarga de las acciones de sensibilización, promoción, intercambio y formación de la implantación de iniciativas de gestión de calidad; además de colaborar con otras entidades para el desarrollo de experiencias piloto.

Asimismo, hay que destacar la colaboración y representación de las instituciones de la Administración Local en la Red Interadministrativa de calidad de AEVAL, y la participación en los Grupos de Trabajo. De igual manera, la FEMP ha participado en la normativa de AENOR para la certificación de cartas de servicios.

En la Gestión de la Calidad de la Administración Municipal se pueden encontrar los siguientes obstáculos: ineficiencia en la prestación de servicios y en el desarrollo de proyectos; superposición e incoordinación de tareas; burocratización del personal; desmotivación nula de conciencia de lo que se tiene que hacer; insatisfacción ciudadana; situaciones financieras y económicas ajustadas (Dal, 2011). Por ello, el liderazgo político y la dirección estratégica resultan esenciales para lograr el éxito en la gestión de la calidad de este tipo de instituciones.

En la presente investigación se analiza la situación de las Cartas de Servicios en los Archivos Municipales españoles a partir de la publicación del documento en la sede web del Ayuntamiento y del sitio web del Archivo. De esta forma se ha podido establecer la descripción general del documento en su contexto, el nivel de normalización y los medios de difusión empleados.

## **7.2 Calidad y Cartas Servicios en los Ayuntamientos españoles**

Desde la transición democrática en España hasta la actualidad, los Ayuntamientos han pasado por las siguientes etapas (Puente, 2003, 4-5):

- 1ª Etapa 1979-1983. Se realiza la reorganización de las Administraciones Locales. En este periodo se centra en la redefinición de los aspectos administrativos y cubrir los servicios de los municipios. Además los propios servicios asumieron funciones que pertenecían a otros niveles de la Administración.
- 2ª Etapa 1984-1991. Crecimiento económico y desarrollo de las infraestructuras, equipamientos básicos e inversiones.
- 3ª Etapa 1991-1995. La actividad se desarrolla con preocupación por la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos y el grado de eficiencia en la prestación de los servicios públicos.
- 4ª Etapa 1995-2003. En el ámbito municipal surgen propuestas de gestión de la calidad.
- 5ª Etapa 2003 hasta la actualidad. La gestión de la calidad se consolida en la Administración Local y en los Ayuntamientos como una estrategia para la mejora continua.

En la actualidad, el nivel de implantación de la Gestión de calidad en los Ayuntamientos se considera bajo o muy bajo. En *La gestión de la calidad en los ayuntamientos españoles: modelos y experiencias* se exponen la situación de los Ayuntamientos (Guerrero, 2011, 272-283):

- La falta de implicación de los Gobiernos locales, autonómicos y central en el diseño de un Plan nacional de Gestión de Calidad en la Administración Local.
- La formación del alcalde influye en el trabajo de calidad.
- El 62% de los modelos de calidad implantados son propios y no están definidos o catalogados.
- Se observa la confusión en el uso de los términos o conceptos básicos de calidad, como Aseguramiento de Calidad y Gestión de Calidad Total.
- El 76% de los Ayuntamientos disponen de presupuesto relacionado con el Programa de Calidad y se dedica a cursos y a consultorías.

- En los Ayuntamientos existe un gran interés y una opinión positiva sobre los beneficios y la aplicación de la Gestión de calidad.
- En 2011 el nivel de implantación de las Cartas de Servicios en los Ayuntamientos es muy bajo con una media del 27%. No obstante, en los municipios de más 100.000 habitantes el porcentaje alcanza el 52% (Guerrero, 2011, 287).

En dicho estudio, los propios Ayuntamientos determinan como barreras para el desarrollo de la gestión de la calidad: la cultura del Ayuntamiento, la actitud de los funcionarios y los presupuestos y/o posicionamiento de los cargos públicos (Guerrero, 2011, 279).

En definitiva, los Ayuntamientos deberían tomar conciencia que “la gestión de calidad es el modo de gestión de una organización, que se basa en la participación de todos sus miembros y cuyo objetivo principal es la consecución de la satisfacción del cliente y el logro de beneficios para todos los miembros de la organización y la sociedad” (Guerrero, 2011, 48).

## **8. ANÁLISIS DE LAS CARTAS DE SERVICIOS EN LOS ARCHIVOS MUNICIPALES ESPAÑOLES**

### **8.1 Gestión de calidad en los Ayuntamientos: contexto institucional.**

La elaboración de la Carta de Servicios y el desarrollo de las siguientes fases del ciclo de vida se aplica en la mitad de los Archivos Municipales a partir de las políticas de calidad promovidas por los Ayuntamientos.

Las políticas de calidad de los Ayuntamientos consisten en la Carta Marco de Servicios, los planes de calidad, los proyectos y los programas de implantación de sistemas de gestión de la calidad. Entre las experiencias que se pueden destacar están la *Carta Marco de Servicios* y la *Declaración de la política de calidad* del Ayuntamiento de Castelldefels; los planes de calidad de los Ayuntamientos de Getxo, de Gijón y de Logroño; los planes de actuación, proyectos de calidad por departamentos y los programas de Cartas de servicios del Ayuntamiento de Irún; el plan de acción del Ayuntamiento de Málaga y el proyecto de implantación del Sistema de Cartas de Servicios; y para finalizar el *Plan marco de mejora de la Calidad* del Ayuntamiento de Valladolid.

En la mayoría de los Ayuntamientos se aplican actuaciones relacionadas con la calidad y la transparencia, independientemente de que haya políticas de gestión de la calidad. Por eso es frecuente encontrar en muchos Ayuntamientos los Portales de Transparencia con los Indicadores Internacionales (ITA), los cuales ofrecen servicios telemáticos como el Servicio de Quejas y Sugerencias y actividades o servicios del Área de Participación Ciudadana; además trabajan en la certificación de procesos internos y en los programas de Cartas de Servicios de las áreas municipales del Consistorio.

En el gráfico se puede ver el porcentaje de Ayuntamientos que cuentan con políticas de calidad y actuaciones relacionadas con la gestión de calidad.

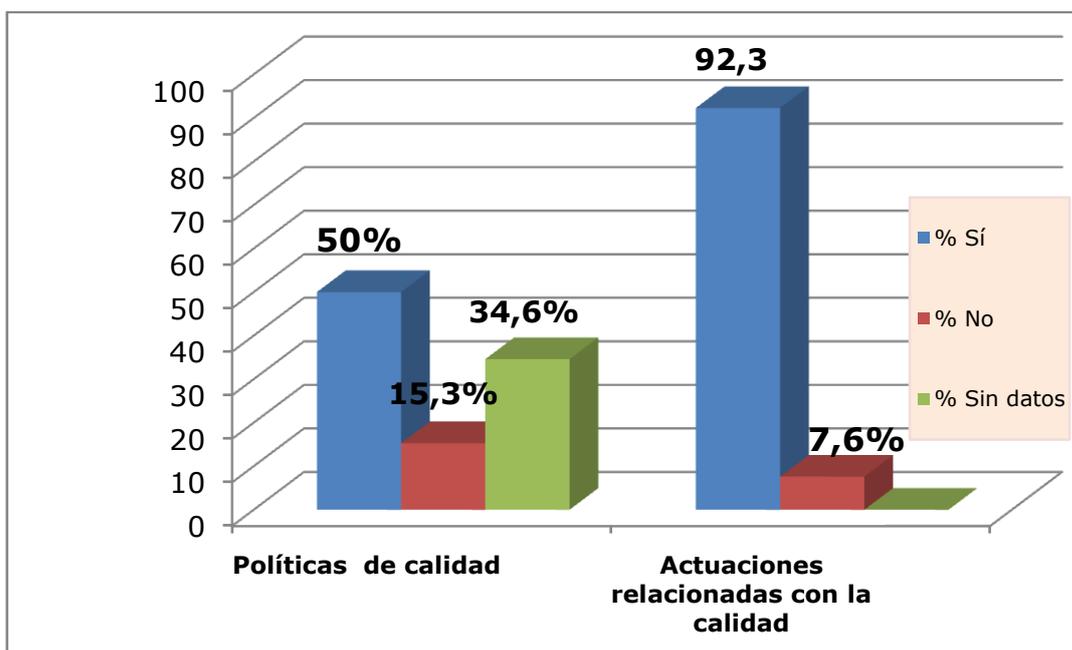


Gráfico 1: Políticas y actuaciones sobre la gestión de calidad en los Ayuntamientos. Elaboración propia

## 8.2 Características generales de la Carta de Servicios

### a) Estructura y contenidos

Los modelos de referencia para la redacción de la estructura y de los contenidos de las Cartas de Servicios se exponen en el *Programa de Carta de Servicios AGE y la ISO 93200:2008 Cartas de Servicios* (Anexo 11.2). En la actualidad estos modelos sirven de referencia para los Archivos Públicos y los Archivos Municipales. Las guías de ambas normativas contienen las mismas categorías con una organización diferente. Por ejemplo la ISO incluye campos como las obligaciones concretas del usuario, las formas de participación, la fecha de entrada en vigor y las formas de presentación sugerencias, quejas y reclamaciones del servicio prestado. Mientras, el modelo estatal se aplica sólo en la Administración Pública, el esquema definido en la norma ISO se emplea tanto en el Sector público como en el Sector privado.

En la tabla 2 se pueden ver que tipo de modelos de referencia de contenidos utilizan los diferentes Archivos municipales.

**Tabla 2.** Modelos para los contenidos de las Cartas de Servicios según la normativa vigente

<b>ISO 93200:2008</b>	<b>Programa del AGE (Estatal)</b>	<b>ISO/Estatal</b>	<b>Ninguno</b>
AM de Burgos AM de Cartagena AM de Getxo AM de Gijón AM de Horche AM de Ingenio AM de Irún AM de León AM de Linares AM de Málaga AM de Pamplona AM de Siero AM de Valladolid AM de Vélez -Málaga	AM de Alcobendas AM de Gerona AM de Vila-Real	AM de Castelldefels AM de Leganés AM de Logroño AM de Santa Fe	AM de Consuegra AM de Huelva AM de Miranda de Ebro AM de Molina de Aragón AM de Montoro

Fuente: Elaboración propia

En el gráfico 2 se puede ver como el 50% de las Cartas de Servicios de los Archivos Municipales utilizan la estructura de contenidos según *la norma ISO 93200:2008*; mientras que el 26,9% de los documentos creados se asemejan a la estructura del *Programa de Cartas de Servicios del AGE*; y el 11,5% emplean como referencia ambos modelos. Cabe señalar también que entre las experiencias, el 19,2% contiene documentos de presentación de los servicios del archivo, denominados "Cartas de Servicios", cuya estructura carece de los compromisos y otros contenidos que presentan los modelos de referencia anteriormente citados.

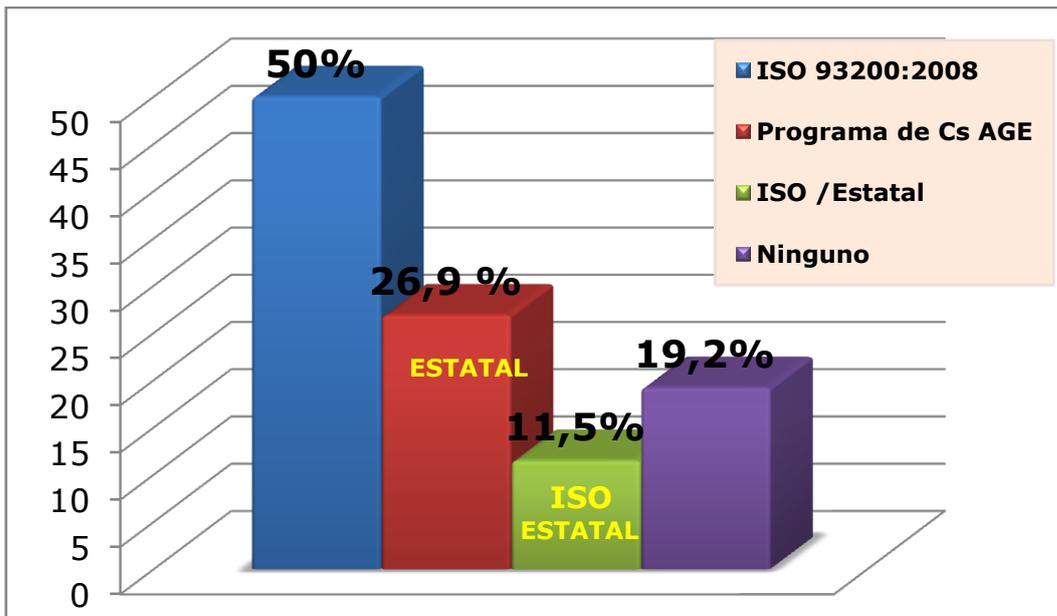


Gráfico 2: Tendencia sobre el uso de modelos de contenidos de las Cartas de Servicios según la normativa vigente. Elaboración propia

En general, las Cartas de Servicios suelen contener los siguientes elementos básicos: presentación e identificación de la institución; los servicios prestados, los compromisos e indicadores de calidad; los derechos de los usuarios; la normativa aplicada; y el servicio de quejas y sugerencias. No obstante, en múltiples documentos falta la fecha de entrada en vigor, las obligaciones de los usuarios y las medidas de subsanación o compensación por el incumplimiento de los compromisos.

Algunas Cartas de Servicios contienen contenidos novedosos:

- El Archivo Municipal de Castelldefels informa sobre las responsabilidades políticas y técnicas de la unidad administrativa.
- El AM de Getxo, en la parte final del documento declara otro compromiso, la difusión en la página web y en el tablón de anuncios de la sala de consultas, el grado de cumplimiento de los compromisos, mediante la publicación mensual de los indicadores.
- El AM de Gijón introduce un nuevo compromiso, el cumplimiento del Código de Deontología de los Archiveros. Otros Archivos Municipales, de Ingenio y de León, se comprometen a la competencia profesional del personal del servicio.
- El AM de Logroño aporta un nuevo apartado a las Cartas de Servicios, denominado "Presentación del Sistema de Gestión de Calidad". También, el Archivo de Pamplona sigue esta tendencia, cuando en el epígrafe "Gestión de la Calidad" se enumeran las actuaciones llevadas a cabo. Consta de las reuniones de seguimiento semestrales sobre la evaluación de los indicadores y las auditorías anuales sobre el grado de cumplimiento de los compromisos.
- Para finalizar, el AM de Málaga ofrece la presentación alineada los servicios, los compromisos e indicadores asociados.

El elemento fundamental de la Carta de Servicios o Compromisos son los compromisos de calidad que definen el tipo documental. En los documentos aparecen dos tipos de compromiso: los generales y los específicos. Los primeros hacen referencia a los servicios y funciones básicas del Archivo y los segundos delimitan plazos de tiempo en el cumplimiento de los compromisos.

Otro elemento fundamental de las Cartas son los indicadores. La presencia de los indicadores asociados a los compromisos determina el seguimiento y control de los compromisos. En general, el indicador se define a partir del compromiso adquirido, pero pueden aplicarse varios parámetros al mismo compromiso. En el gráfico 3 vemos que el 65,38% representa los casos analizados que se prescindieron de la asociación entre los compromisos y los indicadores. Mientras que el 34,6% de los archivos define sus propios compromisos e indicadores adaptados en función de los servicios que puede ofrecer y los recursos materiales y personales disponibles.

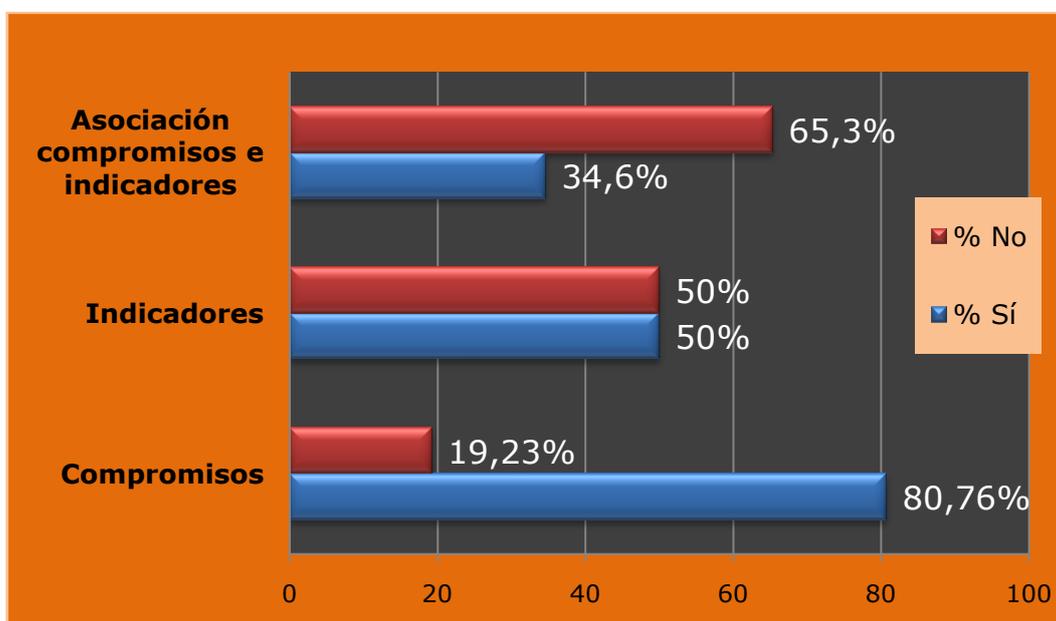


Gráfico 3: Tendencia sobre la presencia de los compromisos e indicadores en las Cartas de Servicios. Elaboración propia

En la tabla 3 se presentan los diferentes tipos de compromisos e indicadores definidos en las cartas de servicios analizadas, además de los casos de asociación entre ambos contenidos.

**Tabla 3** .Presencia, ausencia y asociación de los compromisos e indicadores en las Cartas de Servicios. Tipos de compromisos

Sin compromisos	Compromisos		Indicadores
	Generales	Específicos	
AM de Consuegra	AM de Burgos	AM de Alcobendas	AM de Alcobendas
AM de Huelva	AM de Castelldefels	AM de Cartagena	AM de Castelldefels
AM de Miranda de Ebro	(plazos tiempo)	(plazos-tiempo)	AM de Gijón
AM de Montoro	AM de Horche	AM de Getxo	AM de Getxo
AM de Siero	AM de Ingenio	(plazos- tiempo)	AM de Leganés
	AM de Molina de Aragón	AM de Gerona	AM de Logroño
	AM de Pamplona	AM de Irún	AM de Málaga
	AM de Valladolid	AM de Leganés	AM de Pamplona
	AM Vila-Real	AM de Linares	AM de Siero
		AM de Logroño	
		AM de Málaga	
		AM de Santa Fe	
		AM de Vélez-Málaga	
	<b>Asociación entre compromisos e indicadores</b>	AM de Alcobendas	
		AM de Getxo	
		AM de Gijón	
		AM de Leganés	
		AM de Logroño	
		AM de Málaga	
		AM de Pamplona	
		AM de Santa Fe	
		AM de Vélez-Málaga	

Fuente: Elaboración propia

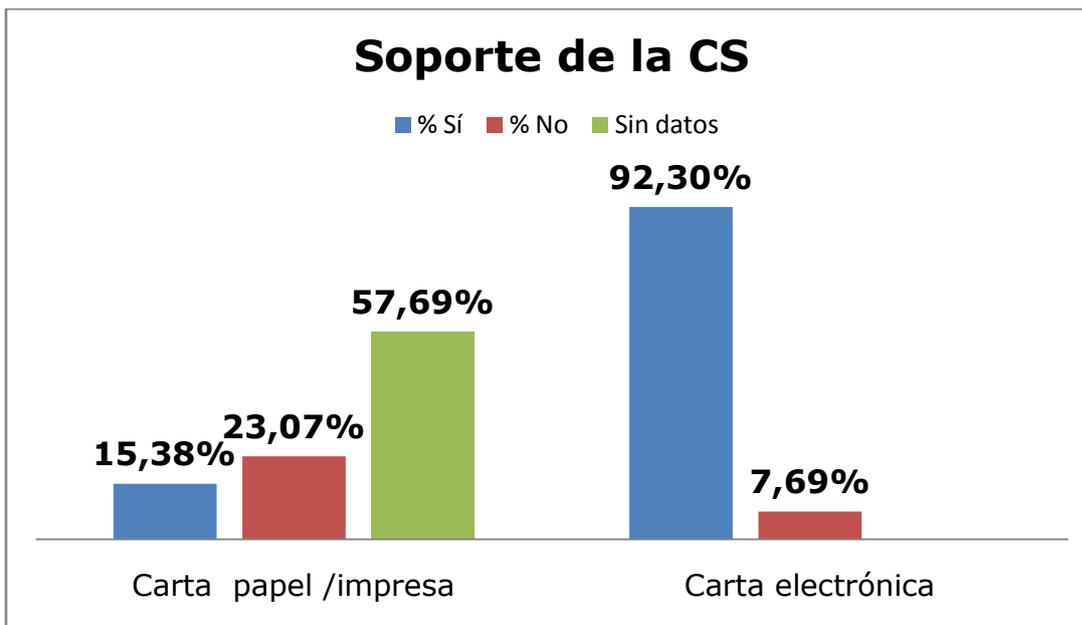
A continuación se exponen algunos casos de interés relacionados con los compromisos e indicadores:

La experiencia singular de la Carta del AM de Siero que presenta los indicadores con plazos de tiempo y no mencionan los compromisos como tales. Otros documentos a destacar son las Cartas del AM de Málaga y de AM de Santa Fe que tienen los compromisos e indicadores alineados, en función de servicios o funciones del archivo. El AM de Santa Fe dispone de diecinueve compromisos e indicadores asociados, siendo el número máximo definido en la muestra de investigación. Además, el AM de Vélez-Málaga alcanza los veinte indicadores frente a los nueve compromisos. Se establece la asociación parcial entre compromisos e indicadores debido a la incorporación de los indicadores sobre el trabajo de gestión documental sin compromisos.

## b) Soporte y formatos

La tendencia es la publicación de las Cartas de Servicios en soporte electrónico que representa el 92,30% de los casos. Mientras que en papel sólo alcanza el 15,38%, que contrasta con la falta de datos que representa el 57,69% de las experiencias. Las cartas impresas se suelen editar como folleto divulgativo o tríptico.

El aumento de la publicación de las Cartas electrónicas en los espacios web de los Archivos Municipales y el descenso de las Cartas impresas se debe principalmente, a la generalización de uso de las Nuevas Tecnologías y el ahorro en costes con la edición electrónica.

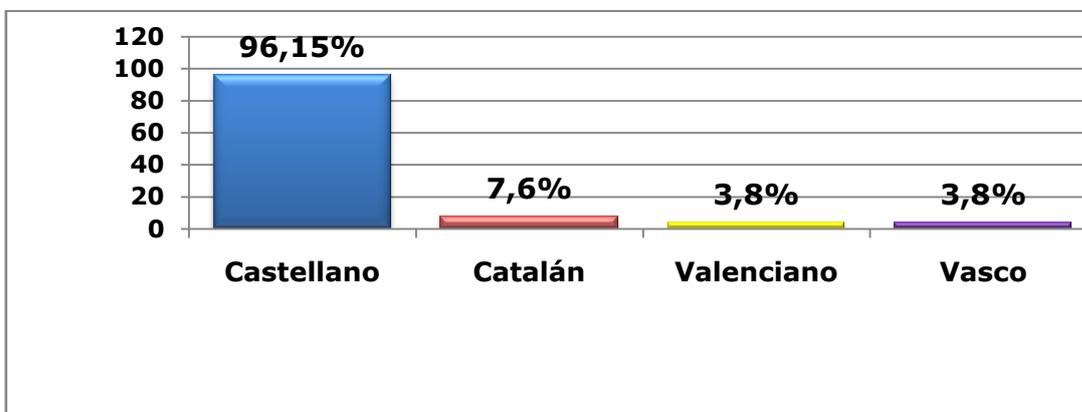


*Gráfico 4: Tipos de soporte de las Cartas de Servicios*  
Elaboración propia

Este tipo de documento se suelen editar de varias maneras como folleto divulgativo, cuadernillo y/o documento de texto (matriz) y se pueden consultar en formato PDF y HTML .

### c) Idioma

En general, las Cartas de Servicios se publican en el idioma oficial del país, el castellano. Sin embargo, el bilingüismo de las Comunidades Autónomas de Cataluña, Valencia y País Vasco permite la edición en su lengua original, catalán, valenciano y vasco, respectivamente. Este es el caso de algunos archivos municipales como Castelldefels, Vila-Real y Irún cuentan con una edición bilingüe en castellano-catalán, castellano-valenciano, y castellano-vasco, respectivamente. La tendencia actual con respecto al idioma puede verse en el gráfico 5.



*Gráfico 5: Idiomas de publicación de las Cartas de Servicios*  
Elaboración propia

#### d) Denominación del documento (Gráfico 6)

Las Cartas específicas sectoriales o Cartas de Servicios se conocen como Cartas de Compromisos. En la mayoría de los Archivos Municipales se denomina Carta de Servicios. No obstante, los Archivos de Irún y Logroño se refieren al documento como la Carta de Compromisos. Además, existe la posibilidad de combinar ambos términos como sucede en el Archivo Municipal de Alcobendas.

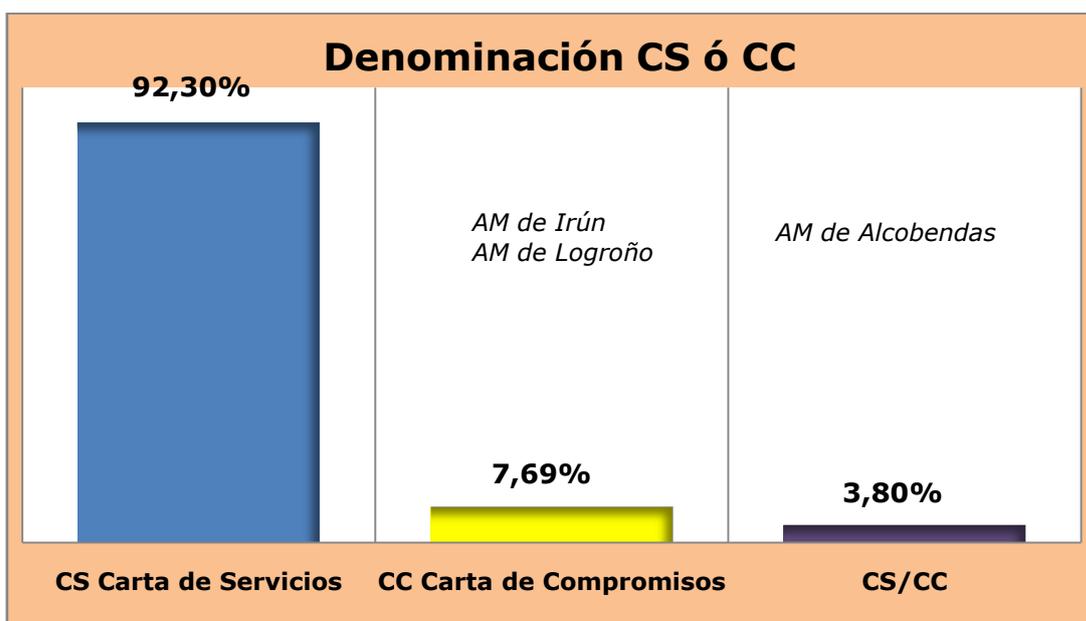


Gráfico 6: Uso de las denominaciones del documento  
Elaboración propia

### 8.3 Gestión de la calidad y el ciclo de vida de la Carta de Servicios

El ciclo de vida del documento se desarrolla en las fases siguientes: elaboración y gestión, la aprobación y difusión y el seguimiento y evaluación. Así, el trabajo de investigación se centra en las siguientes actuaciones fundamentales: en la elaboración o primera edición, la actualización del documento, el seguimiento y control de los compromisos, y la certificación o evaluación externa.

En los Archivos Municipales españoles la implantación de las Cartas de Servicios no ha implicado el establecimiento de un sistema de gestión de calidad estándar. En consecuencia, el ciclo de vida del documento permanece sin normalizar y se producen desajustes en la ejecución de las etapas como se observa en los casos estudiados.

A lo largo de la investigación se concluye que las fases del ciclo de vida (elaboración y gestión, aprobación y difusión, seguimiento y evaluación) se han desarrollado así:

a) *Elaboración y gestión de la CS*

En los Ayuntamientos, las Cartas de Servicios deben ser aprobadas por acuerdo u ordenanza de la Junta de Gobierno Local para la normalización del documento y del proceso de implantación. Sin embargo, aunque en los Archivos Municipales españoles se conocen las fechas de 1ª edición o sucesivas actualizaciones del documento, la publicación o mención de la resolución de aprobación y actualización se efectúa en menor proporción entre los casos de la muestra.

**Tabla 4.** *Fechas de creación/aprobación y actualización de las Cartas de Servicios*

<b>Archivo</b>	<b>Creación</b>	<b>Aprobación</b>	<b>Actualización</b>
<b>AMAL</b>	2012, aprobación		2012
<b>AMBUR</b>	Sin fecha		Sin fecha
<b>AMCAR</b>	Sin fecha (copyright 2016 web del Ayto.)		Sin fecha
<b>AMCAS</b>	Sin fecha		2016
<b>AMCON</b>	No(copyright 2014 web del Ayto.)		No
<b>AMGET</b>	2015		2016
<b>AMGIJ</b>	2008 Depósito Legal		Sin fecha
<b>AMGER</b>	2007		2016
<b>AMHOR</b>	2013 (folleto)		Sin fecha
<b>AMHUE</b>	No		No
<b>AMING</b>	Sin fecha (copyright 2016 web del Ayto.)		Sin fecha
<b>AMIRU</b>	2000 (folleto)		No
<b>AMLEG</b>	2009, aprobación		No
<b>AMLEO</b>	No		No
<b>AMLIN</b>	Sin fecha (copyright 2010 web del Ayto.)		Sin fecha
<b>AMLOG</b>	2006		No <sup>7</sup>
<b>AMMAL</b>	Sin fecha		2013
<b>AMMIR</b>	No		No
<b>AMMOL</b>	Sin fecha		No
<b>AMMON</b>	No		No
<b>AMPAM</b>	2013		2014
<b>AMSIE</b>	2014		No
<b>AMSF</b>	2010, aprobación		No
<b>AMVAL</b>	Sin fecha		Sin fecha
<b>AMVM</b>	Sin fecha		Sin fecha
<b>AMVR</b>	2011-2014		

Fuente: Elaboración propia

b) *Aprobación y difusión de la CS*

La fecha de aprobación del documento se localiza en el propio contenido de la Carta y en la información o documentación técnica publicada en el sitio web del servicio municipal. Hasta el momento, se pueden confirmar tres casos que lo realizan, los Archivos Municipales de Alcobendas, de Leganés y de Santa Fe. Existen dos casos, el Archivo de Valladolid y Vila-Real, que tras la consulta al personal de archivo han confirmado la aprobación de la Carta de Servicios, junto al resto de las Cartas de Servicios de otras áreas municipales. En definitiva, la normalización del documento alcanza entre el 11,5% y el 19,2%.

<sup>7</sup> Desactualización de la carta de servicios, ya que los indicadores de la CS son distintos a los presentados en el documento *Gestión de los Procesos. Indicadores actualizados Noviembre 2015*.

Durante la investigación se ha observado que la publicación oficial de las disposiciones sobre las Cartas de Servicios de los Archivos Municipales no aparece en los boletines oficiales provinciales, ni tampoco en el tablón público en línea del Ayuntamiento correspondiente. Por ello, la fecha de entrada en vigor se conoce a través de la mención en el propio documento y en la documentación técnica publicada.

*c) Seguimiento y evaluación de la CS*

En la fase de seguimiento y control de los compromisos se observa la siguiente tendencia:

El 30,7% de los Archivos Municipales efectúan el seguimiento y control de los compromisos, como por ejemplo, el AM de Alcobendas, el AM de Castelldefels, el AM de Gerona, el AM de Logroño, el AM de Málaga y el AM de Pamplona. (Gráfico 7)

En otra situación se encuentra el grupo de Archivos Municipales que tienen documentos informativos, titulados, "Carta de Servicios" y representan el 34,6% que no realizan el seguimiento y control de los compromisos porque sólo han publicado un documento informativo sobre los servicios prestados con la errata de denominarlo Carta de Servicios. Entre las consultas realizadas hay dos casos donde el propio personal ha confirmado la inactividad en este proceso, los Archivos Municipales de Leganés y de León.

Finalmente, el otro porcentaje que marca los casos sin datos, plasma los casos de los cuales todavía se necesita la información, es decir, queda pendiente recibir la respuesta de los formularios propuestos a los servicios municipales.

En la última fase de la gestión de la CS y con el máximo nivel de calidad el Archivo Municipal de Getxo obtuvo la certificación de AENOR. Otros Archivos Municipales han conseguido la certificación, en otros aspectos de la gestión de la calidad, como el Archivo Municipal de Gijón en la gestión de procesos. También, hay experiencias de certificación a los servicios de información con motivo de la concesión otorgada al propio Ayuntamiento del que dependen.

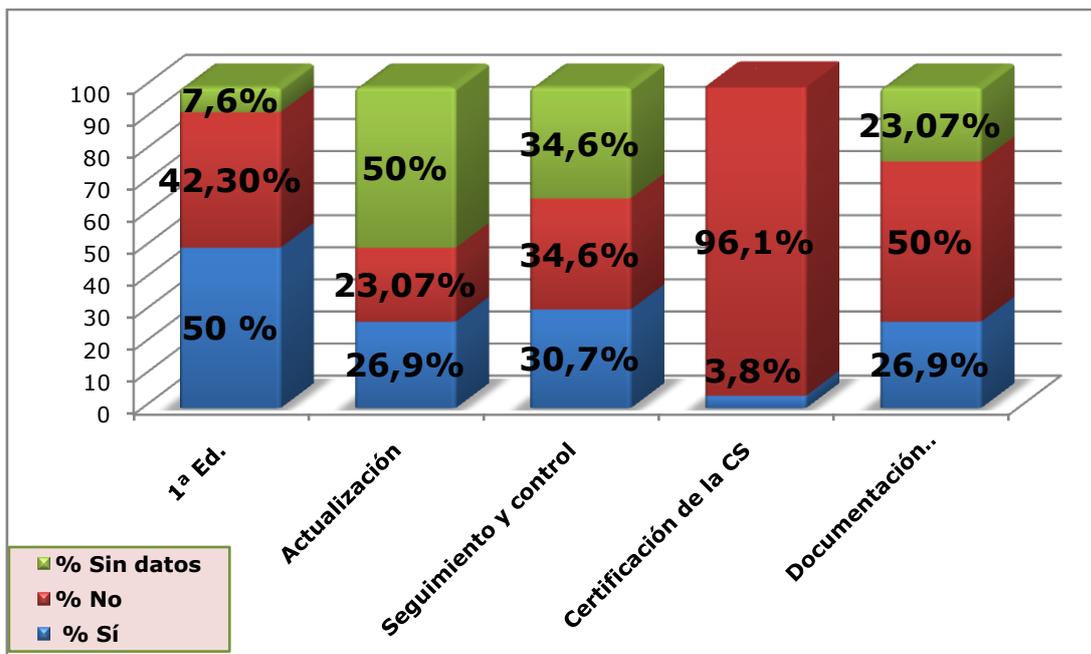


Gráfico 7: Desarrollo de las fases del ciclo vital de la Carta de Servicios  
Elaboración propia

En conclusión, la mitad de los Archivos Municipales españoles con Carta de Servicios inician la primera fase de elaboración y creación del documento. Sin embargo, en las siguientes fases del ciclo de vida, la ejecución de la actualización y seguimiento de los compromisos descienden hasta el 27% y el 30%, respectivamente. Así, hay dos tendencias. La primera indica que la mitad de los Archivos Municipales que crearon la Carta de Servicios dejaron las siguientes fases del proceso sin desarrollar. De estos casos, el 11,3% han normalizado la carta por medio de un acuerdo u ordenanza de la Junta de Gobierno Local. Se trata de los Archivos Municipales de la provincia de Madrid, Alcobendas y Leganés, y el Archivo Municipal de Santa Fe (Granada). En relación al resto de las experiencias se desconoce la situación, a causa de las limitaciones de información en las fuentes consultadas. La segunda surge de la diferencia de cuatro puntos entre los porcentajes de actualización y de seguimiento de los compromisos. Esta diferencia hace concluir que el seguimiento y el control de los compromisos no significa la actualización de la documento en todos los casos.

En el máximo nivel y la última fase de la gestión de la calidad, la evaluación externa o certificación de AENOR, fue otorgada a la Carta de Servicios del Archivo Municipal de Getxo.

#### 8.4 Evaluación de la calidad percibida

La calidad percibida es el resultado de comparar la calidad programada y la calidad entregada, es decir, el conocimiento de las expectativas del ciudadano-cliente con el servicio recibido (Guerrero, 2011, 54-55).

Los Archivos Municipales utilizan las encuestas de satisfacción del usuario y el servicio de quejas y sugerencias para evaluar la calidad percibida. En este sentido, como mínimo el 38,4% de los casos de la muestra llevan a cabo el seguimiento de la satisfacción del usuario.

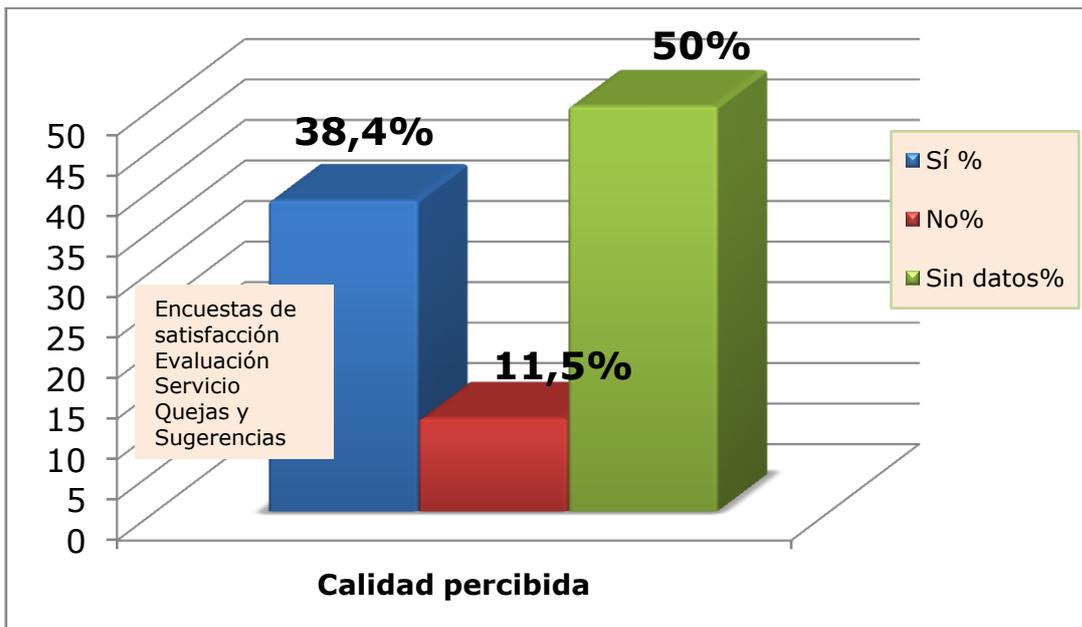


Gráfico 8: Evaluación de la calidad percibida por los usuarios en los Archivos Municipales  
Elaboración propia

### 8.5 Normativa y documentación técnica de las Cartas de Servicios

La normativa vigente sobre las Cartas de Servicios de los Archivos Municipales son las disposiciones de aprobación o actualización del documento conforme a las ordenanzas o acuerdos de la Junta de Gobierno Local u otro órgano directivo del Ayuntamiento. A partir de ese momento, la Carta de Servicios se convierte en un documento normalizado y oficial. En la actualidad, los Archivos Municipales de Alcobendas, Getxo, Gerona, Leganés y Santa Fe han aprobado el documento y la disposición vigente se cita en los sitios web del servicio municipal o/y en la propia carta. Según el personal del servicio de los Archivos Municipales de Valladolid y Vila-Real, la aprobación del documento se ha realizado como en las demás áreas municipales del Ayuntamiento.

En general, los Archivos Municipales no publican las disposiciones de actualización de las Cartas de Servicios.

En relación con la documentación técnica, por un lado se halla la documentación específica sobre el proceso de implantación de la Carta de Servicios como las estadísticas y los resultados de los indicadores, los proyectos del archivo, etc. Por otro lado, está la documentación general sobre la gestión de calidad del Archivo y el Ayuntamiento como las guías o manuales de calidad, los planes estratégicos y proyectos, y las memorias e informes.

**Tabla 5. Normativa y documentación técnica sobre las Cartas de Servicios en los Archivos Municipales**

<b>ARCHIVO</b>	<b>NORMATIVA, DOCUMENTACIÓN TÉCNICA DE LA CS, DEL ARCHIVO O/Y DEL AYUNTAMIENTO</b>
<b>AMAL</b>	Aprobación en 2012. Resultados 2012 <sup>8</sup> , Resultados 2013 <sup>9</sup> , Resultados 2014 <sup>10</sup> y Resultados 2015 <sup>11</sup>
<b>AMBUR</b>	Sin datos
<b>AMCAR</b>	Sin datos
<b>AMCAS</b>	Revisado 06/07/2016 (en la Carta de Servicios electrónica) Carta Marco de Servicios <sup>12</sup> del Ayuntamiento Manual de calidad del Ayuntamiento de Castelldefels
<b>AMCON</b>	No
<b>AMGET</b>	2015, aprobada por la Junta de Gobierno el 29 de septiembre de 2015 <sup>13</sup> Indicadores de compromisos 2016 <sup>14</sup>
<b>AMGIJ</b>	2008 (D.L), Sin datos
<b>AMGER</b>	2007 <sup>15</sup> . La primera no está aprobada, pero las ediciones siguientes están aprobadas por la Junta de Gobierno Local. Memoria de 2015 <sup>16</sup> Planes Estratégicos 2016-2019 <sup>17</sup>
<b>AMHOR</b>	Sin datos
<b>AMHUE</b>	No
<b>AMING</b>	Sin datos
<b>AMIRU</b>	No Calidad en los Servicios Municipales. Plan de Actuación 2001/2003
<b>AMLEG</b>	2009. Orden o acuerdo de aprobación en Junta del Gobierno Local, 17 de noviembre de 2009.
<b>AMLEO</b>	No
<b>AMLIN</b>	Sin datos
<b>AMLOG</b>	21 de abril 2006 en la Carta de Compromisos <a href="#">Manual de Calidad del Ayuntamiento de Logroño</a> Introducción al Sistema de Calidad del Archivo Municipal
<b>AMMAL</b>	Sin datos. Aprobación por Decreto del Primer Teniente Alcalde <sup>18</sup> . Proyecto de Implantación de un sistema de Cartas de

<sup>8</sup> Ayuntamiento de Alcobendas. Recuperado de <http://www.alcobendas.org/es/portal.do?IDM=27&NM=1>

<sup>9</sup> Ídem

<sup>10</sup> Ídem

<sup>11</sup> Ídem

<sup>12</sup> Ajuntament de Castelldefels. Recuperado de [http://www.castelldefels.org/es/doc\\_generica.asp?dogid=1207](http://www.castelldefels.org/es/doc_generica.asp?dogid=1207)

<sup>13</sup> Archivo Municipal de Getxo. Recuperado de <http://www.getxo.eus/DocsPublic/udala/castellano/documentos/cartaservicioarchivo2016.pdf>

<sup>14</sup> Archivo Municipal de Getxo. (2016). Recuperado de [http://www.getxo.eus/DocsPublic/archivo/2016/Adierazleak\\_2016\\_ekainak.pdf](http://www.getxo.eus/DocsPublic/archivo/2016/Adierazleak_2016_ekainak.pdf)

<sup>15</sup> Casella i Serra, L.E. *Óp. Cit.*

<sup>16</sup> Ajuntament de Girona, Servei de Gestió Documental, Arxius i Publicatcions. Recuperado de <http://www.girona.cat/sgdap/docs/Memoria-2015.pdf>

<sup>17</sup> Ajuntament de Girona, Servei de Gestió Documental Arxius Publicatció (SGDAP) . Recuperado de [http://www.girona.cat/sgdap/docs/pla\\_estrategic\\_16-19.pdf](http://www.girona.cat/sgdap/docs/pla_estrategic_16-19.pdf)

<sup>18</sup> Ayuntamiento de Málaga, Delegación de Organización, Personal y Calidad de los Servicios. Recuperado de [http://calidad.malaga.eu/export/sites/default/formacion/calidad/portal/menu/portada/documentos/metodologia\\_CS\\_Malaga\\_v7\\_-\\_final.pdf](http://calidad.malaga.eu/export/sites/default/formacion/calidad/portal/menu/portada/documentos/metodologia_CS_Malaga_v7_-_final.pdf)

	<i>Servicios<sup>19</sup></i> <i>Plan Estratégico del Sistema Municipal de Archivos<sup>20</sup></i> <i>Informes de seguimiento y evaluación de la Carta de Servicios del Archivo.(2011)</i>
<b>AMMIR</b>	No
<b>AMMOL</b>	No
<b>AMMON</b>	No
<b>AMPAM</b>	2013, sin datos. <i>Guía para la gestión y seguimiento de las Cartas de Servicios</i>
<b>AMSIE</b>	18 julio 2014 <sup>21</sup> (página web de presentación de la Carta de Servicios)
<b>AMSF</b>	2010. Ayuntamiento en Pleno, el 29 marzo de 2010, aprobó la <i>Carta de Servicios del Archivo Municipal de Santa Fe (Boletín Oficial de la Provincia de Granada, 74, 21 de abril de 2010, p. 107-111)</i> Sin documentación técnica
<b>AMVAL</b>	Sin datos
<b>AMVM</b>	Sin datos
<b>AMVR</b>	2011- 2014 (hace referencia al Plan de Acción reflejado en la Carta de Servicios)

Fuente: Elaboración propia

## 8.6 Difusión de las Cartas de Servicios

Las Cartas de Servicios se difunden por dos vías: *offline* y *online*. La primera opción se refiere a la presencia de los folletos divulgativos y/o de los ejemplares del documento en las dependencias del Archivo Municipal y del Ayuntamiento. La segunda opción consiste en la publicación del documento en el sitio web del Archivo municipal y en las secciones apropiadas<sup>22</sup> del Ayuntamiento. En los medios sociales todavía no hay referencias sobre las Cartas de Servicios de los Archivos Municipales.

La presencia de los folletos divulgativos en las dependencias de los archivos alcanza el 27% del total de los casos. Así, el 15,8% de los Archivos Municipales disponen de la Carta de Servicios impresa sus instalaciones. Se trata de los Archivos Municipales de Gerona, de Irún, de Leganés y de Málaga. En el lado contrario, la ausencia de la edición impresa en las dependencias asciende al 34,6%, entre los cuales se encuentran los Archivos Municipales de Cartagena, de León y de Santa Fe. En el resto de las experiencias se agrupan los archivos que tienen documento informativo, denominado "Carta de Servicios".

En tercer lugar, en el 46,15% se hallan los casos sin datos por la falta de respuesta al formulario planteado a los servicios de información

<sup>19</sup>Ayuntamiento de Málaga, Delegación de Organización, Personal y Calidad de los Servicios. Recuperado de [http://calidad.malaga.eu/export/sites/default/formacion/calidad/portal/menu/portada/documentos/metodologia\\_CS\\_Malaga\\_v7\\_-\\_final.pdf](http://calidad.malaga.eu/export/sites/default/formacion/calidad/portal/menu/portada/documentos/metodologia_CS_Malaga_v7_-_final.pdf)

<sup>20</sup>Ayuntamiento de Málaga. Recuperado de [http://archivomunicipal.malaga.eu/opencms/export/sites/archivo-municipal/galeria-descargas/10ebb013-ba53-11e3-86e5-005056846acf/Plan\\_estrategico\\_sistema\\_municipal\\_archivos.pdf](http://archivomunicipal.malaga.eu/opencms/export/sites/archivo-municipal/galeria-descargas/10ebb013-ba53-11e3-86e5-005056846acf/Plan_estrategico_sistema_municipal_archivos.pdf)

<sup>21</sup>Ayuntamiento de Siero. Recuperado de <http://www.ayto-siero.es/index.asp?MP=1&MS=63&MN=3&TR=A&IDR=1&iddocumento=5861>

En los siguientes gráficos 9 y 10 se muestran los aspectos más significativos de la difusión web de las Cartas de Servicios:

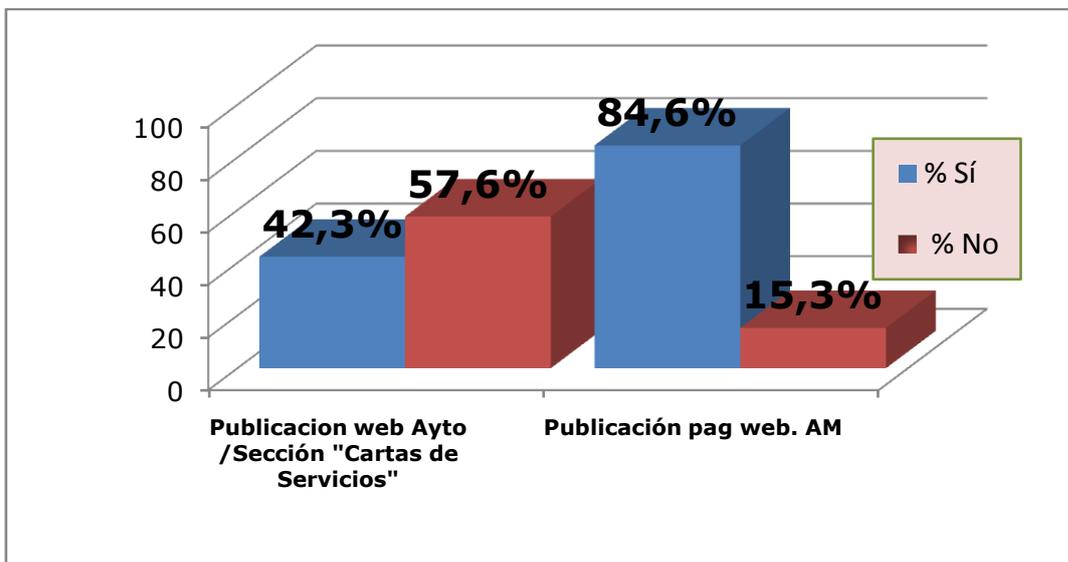


Gráfico 9: Sitios Web dónde se publican las Cartas de Servicios  
Elaboración propia

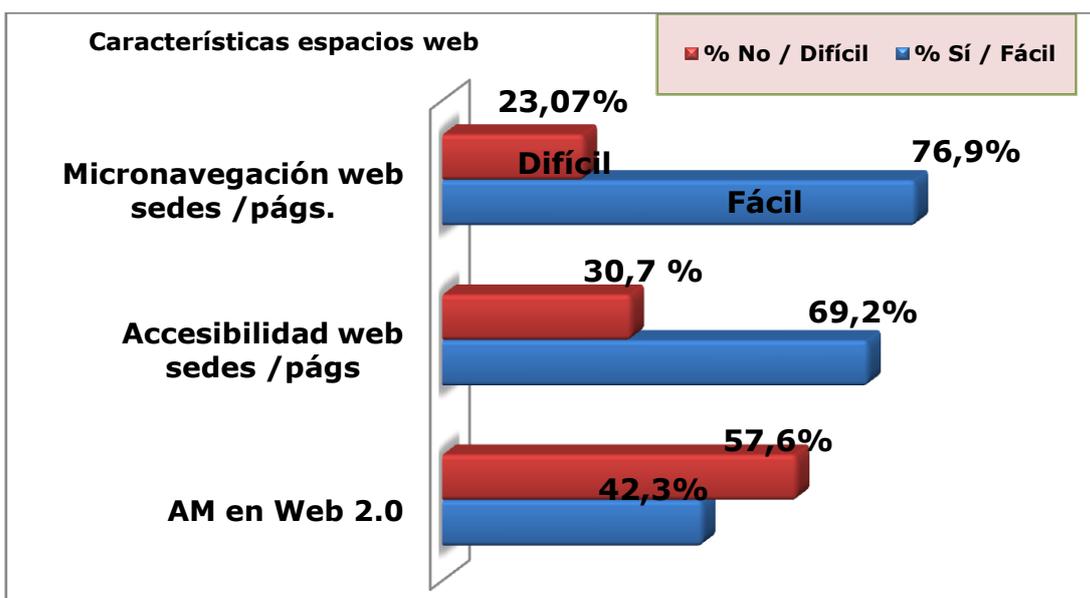


Gráfico 10: Presencia de usabilidad y accesibilidad en los espacios web  
Elaboración propia

**Tabla 6.** Nivel de accesibilidad de los espacios web

Nivel de accesibilidad	%
A	7,69 %
AA	65,3 %
AAA	3,8 %
Sin datos	23,07 %

Elaboración propia

La navegación y la accesibilidad de los sitios web donde se publican las Cartas de Servicios resultan óptimas para el usuario. La navegación se considera sencilla en el 76% de los casos y el nivel de accesibilidad, doble A, exigido a las instituciones públicas españolas se cumple en el 65% de los sitios web consultados.

### **8.7 Casos o prácticas según los niveles de normalización de la Carta de Servicios**

Durante la investigación se han definido los siguientes grupos en relación a las prácticas de los Archivos Municipales españoles en la normalización de sus Cartas de Servicios:

1. No tiene carta de servicios
  - 1.a) No hay políticas de calidad en el Ayuntamiento
  - 1.b) Cartas servicios de otros departamentos
2. Si tiene carta de servicios
  - 2.a) Sin normalizar
  - 2.b) Estructura y contenidos del documento similar a la norma estatal del *Programa de Cartas de Servicios de la AGE y la ISO 93200:2008*
  - 2.c) Normalización
    2. c.1) Normalización institucional
    2. c.2) Certificación externa
3. Documento informativo, titulado "Carta de Compromisos o de Servicios"

En España hay 8.122 municipios, Ayuntamientos y Archivos Municipales de los cuáles, en veintiséis Archivos Municipales se ha localizado la Carta de Servicios publicadas en el sitio web. En el primer grupo se encuentran los Archivos Municipales que no tienen Cartas de Servicios, y representan el 97%, frente al segundo y tercer grupo que suman el 0,32%. Dentro de dicho porcentaje se encuentran los siguientes los grupos de prácticas.

**Tabla 7. Casos de Cartas de Servicios en los Archivos Municipales**

<b>NIVEL NORMALIZACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS</b>	<b>PORCENTAJE SOBRE 0,23%</b>	<b>CASOS O PRÁCTICAS</b>
<b>2.A) SIN NORMALIZAR</b>	7,6%	AM de Burgos (Burgos) AM de Siero (Pola de Siero, Asturias)
<b>2.B ) SIN NORMALIZAR: ESTRUCTURA Y CONTENIDO COMO LAS NORMAS ISO Y ESTATAL</b>	46,15%	AM de Alcobendas (Madrid) AM de Cartagena (Murcia) AM de Castelldefels (Barcelona) AM de Gijón (Asturias) AM de Ingenio AM León (León) AM Linares (Jaén) AM Logroño (La Rioja) AM Valladolid AM Vélez-Málaga (Málaga) AM Vila-Real (Castellón)
<b>2.C.1) NORMALIZACIÓN INSTITUCIONAL: Aprobación por la Junta de Gobierno Local o entidad directiva</b>	19,23%	AM de Gerona (Gerona) AM de Leganés (Madrid) AM de Málaga (Málaga) AM de Pamplona (Navarra) AM de Santa Fe (Granada)
<b>2.C.2) NORMALIZACIÓN CERTIFICACIÓN EXTERNA : por institución pública o empresa de certificación y validación</b>	3,8 %	AM de Getxo (Vizcaya)
<b>3) DOCUMENTOS DE PRESENTACIÓN, TITULADO "CS"</b>	23,07%	AM de Consuegra (Toledo) AM de Huelva (Huelva) AM de Irún (Guipúzcoa) AM de Miranda de Ebro (Burgos) AM de Molina de Aragón (Guadalajara) AM de Montoro (Córdoba)

Fuente: Elaboración propia

La tendencia actual de la aplicación del documento en los Archivos Municipales es la siguiente:

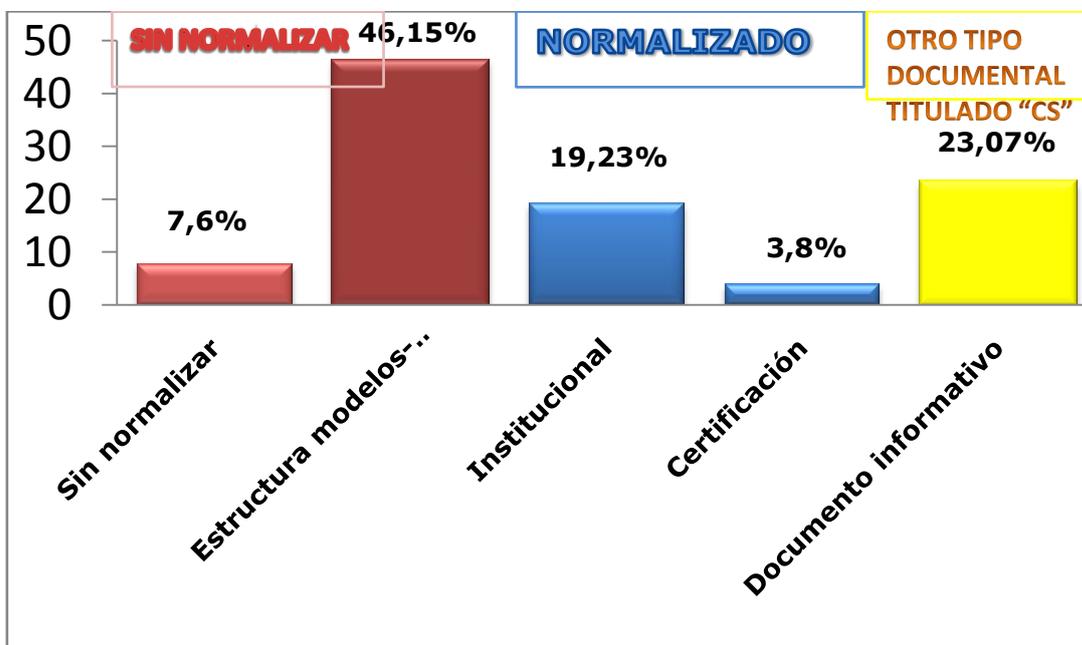


Gráfico 11: Tipos de experiencias de las Cartas de Servicios en los Archivos Municipales españoles. Elaboración propia

Los casos sin normalización completa del proceso o ciclo de vida del documento representan el 53,75%. Por un lado, hay 7,6% de casos que no normaliza ningún aspecto del documento y el proceso. Se observa que los compromisos e indicadores resultan muy generales e indeterminados o se prescinde de dichos contenidos. Y por otro lado, está el 46,15% de casos donde el servicio de información regula el esquema del documento a partir de los modelos de contenidos de las Cartas de Servicios.

#### a) Casos sin normalización de las Cartas de Servicios

En el 7,6 % de los casos analizados la Carta de Servicios carece de normalización en todos los aspectos del documento y en las fases del ciclo vital.

En los Ayuntamientos de Burgos y de Siero todavía no se han implantado políticas de calidad. Sin embargo, las actuaciones relacionadas con la calidad se han desarrollado como el Portal de Transparencia, el Servicio de Quejas y Sugerencias, etc. Las fechas de primera edición y actualización se desconocen, salvo el Archivo Municipal de Siero, con la edición de 2014.

En resumen, este grupo se caracteriza porque el documento continúa sin normalizar por medio de la aprobación de la Junta de Gobierno Local u entidad directiva correspondiente. En consecuencia, las posteriores fases de ciclo vital están

sin desarrollar. Así, la recogida de información se halla sin datos sobre el seguimiento y el control de compromisos, la calidad percibida, y la normativa y la documentación técnica. De todas formas cabe señalar que los servicios de información en la estructura y el contenido del documento se aproximan al modelo *ISO 93200:2008 Cartas de Servicios*

*b) Casos de Cartas de Servicios con la estructura y el contenido similar al Programa de Cartas de Servicios de la AGE y la ISO 93200:2008.*

El siguiente grupo (2.b), es el principal a nivel cuantitativo, se refiere a documentos, sin normalizar y normalizados, que siguen como modelo la normativa del Programa de Cartas de Servicios del Administración General del Estado o la norma *ISO 93200:2008 Cartas de Servicios*. En el primer grupo se encuentran los Archivos Municipales que tienen el documento normalizado, pero no hubo respuesta al formulario planteado al personal del archivo para ratificar la exactitud los datos recabados en los espacios web. Entre los cuales están AM de Alcobendas, AM de Logroño y el AM de Valladolid. En el otro grupo, cuando el documento está sin la aprobación oficial existen casos donde se aplican las siguientes fases del ciclo de vida u otras actuaciones. En muchos casos, se prescinde de los indicadores de las Cartas de Servicios, y también se desconocen la mayoría de los datos sobre la gestión del documento.

Las características comunes que reúnen estos Archivos Municipales son las siguientes en cuanto a:

- En general, los Ayuntamientos de los cuales dependen desarrollan políticas de calidad a través de planes de calidad, y también actuaciones relacionadas con la calidad y mejora continua, salvo el AM de Horche, el AM de Linares y el de Vila-Real, de los cuáles se ha obtenido información difusa.

- Con respecto a la gestión de las Cartas de Servicios, las fechas de la primera edición y actualización se desconocen en los Archivos Municipales de Ingenio, de León, de Valladolid y de Málaga. En el resto de los casos se ha recopilado alguna de las dos fechas. En relación al seguimiento y control de los compromisos, la calidad percibida, y la normativa y documentación técnica falta la información necesaria para la investigación, a causa de los resultados negativos, tanto en la búsqueda en los espacios web como por la falta de respuesta al formulario enviado a cada servicio. De esta línea actuación se exceptúan los Archivos Municipales de Logroño, Castelldefels y Alcobendas que desarrollan las fases del ciclo de vida del documento y la evaluación de la calidad percibida.

- Por último, respecto la estructura y el contenido la mayoría tiene como preferencia el modelo establecido en la norma *ISO 93200:2008*. Después, en el segundo lugar se emplea la combinación de los dos modelos presentados en la normativa estatal y de la ISO. En esta línea de actuación se encuentran los servicios municipales de Logroño, de Castelldefels y de Alcobendas. Mientras, la estructura y los contenidos del Archivo Municipal de Vila-Real se asemejan al *Programa de Cartas de Servicios del AGE*.

### c) Casos de normalización de Cartas de Servicios

El grupo de las prácticas que ha normalizado el documento representa el 23,3% de los casos de la muestra de la investigación. Por un lado, están los casos de normalización institucional o la aprobación de la Carta de Servicios por la Junta de Gobierno Local u órgano directivo que marca el inicio de la implantación del ciclo de vida del documento y por otro lado, aparece el caso de certificación externa por la entidad de validación o certificación que supone el máximo nivel de calidad del servicio municipal.

En el primer grupo, los Archivos Municipales que han normalizado el documento a nivel institucional reúnen las siguientes características:

- En el ámbito contextual todos los Ayuntamientos aplican líneas de actuación relacionadas con la Calidad, por ejemplo los Servicios de Quejas y Sugerencias, las Cartas de Servicios en las áreas municipales, el Portal de Indicadores de Transparencia y los servicios del Área de Participación Ciudadana. Sin embargo, con respecto a las políticas de calidad no hay información, salvo el Ayuntamiento de Málaga que desarrolla el *Proyecto de Implantación de las Cartas de Servicios*.
- En el proceso de implantación de las Cartas de Servicios, el documento está normalizado y se continúan las siguientes fases del ciclo de vida, a excepción de los Archivos Municipales de Leganés y Santa Fe, donde fueron aprobados por la Junta de Gobierno Local pero se quedaron pendientes de ejecución las siguientes fases del ciclo vital.
- La mayoría de las Cartas se redactan con la estructura y los contenidos de los modelos de referencia de la normativa *ISO93200:2008* y del *Programa de Cartas de Servicios del AGE*, salvo el AM de Gerona que sigue la normativa estatal antes citada, y el AM de Pamplona que aplica la norma ISO mencionada
- En definitiva, la gestión de la Calidad de Total de los Archivos Municipales con Cartas de Servicios normalizadas, aún resulta una práctica minoritaria entre las políticas y proyectos integrales del Ayuntamiento.

### d) Casos de documentos de presentación de los servicios del AM, titulados "Carta de Servicios"

Este grupo de Archivos Municipales se caracterizan por la publicación del documento o del sitio web, encabezado bajo el título "Carta de Servicios". Sin embargo, en estos casos el documento carece de la estructura y el contenido que define al tipo documental. La razón fundamental es la ausencia de los compromisos de calidad que hace concluir de qué se trata de otro tipo documental, es decir, un documento de informativo de los servicios de la unidad administrativa. A veces, forma parte de las guías o catálogos de servicios del Ayuntamiento. Otros factores que apoyan esta afirmación son: la ausencia de los indicadores de calidad en el contenido, la falta de normalización en la estructura conforme a la normativa anteriormente citada y la desactualización del documento. En conclusión, se tratan de documentos de presentación del Archivo Municipal y no se pueden clasificar como Cartas de Servicios. Esta situación paradójica supone el primer paso de gestión de la calidad para la instauración de las Cartas de Servicios en las unidades de información.

A pesar de la generalización, existen dos experiencias en el AM de Irún y en el AM de Molina de Aragón, que tienen otra característica, la presencia de compromisos

en el contenido. El primer caso dispone del marco institucional adecuado, debido al desarrollo de políticas de calidad y la implantación de las Cartas de Servicios en varias áreas municipales. Además, la estructura y el contenido se establecen dentro del modelo propuesto por la norma *ISO 93200:2008*. Durante la investigación se planteado la agrupación a los casos de documentos sin normalizar. Aunque, se ha priorizado el criterio del personal del Archivo, el cual asegura de que se trata de un documento de presentación del servicio de información. En el segundo caso, los compromisos se refieren a los propios servicios generales del Archivo, sin indicadores definidos se establece el compromiso social con el ciudadano.

En el ámbito institucional municipal de la agrupación de archivos mencionados, los Ayuntamientos aún eluden la aplicación de políticas de calidad, aunque se inician en las líneas de actuación relacionadas con la Calidad.

En síntesis, la cultura de la Gestión de Calidad Total se debería fomentar de forma integral en los Archivos de la muestra.

## **9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

La revisión y análisis de la literatura científica ha permitido definir el marco conceptual de las Cartas de Servicios en el Sector Público tal y como se había planteado en los objetivos.

La Cartas de Servicios es un documento vivo de carácter multidimensional como herramienta o sistema de gestión de calidad, medio de comunicación institucional y elemento potencial para el marketing corporativo. El alcance del documento produce un impacto que afecta a otros aspectos de la institución: la transformación de los procesos internos de las instituciones, la cultura organizativa y en la percepción de la calidad por el usuario. Así, estamos ante una herramienta de gestión de calidad que logra un desarrollo similar a los modelos de gestión de calidad cuando hay una planificación en todo el ciclo vital del documento.

La Nueva Administración Pública es la estrategia clave para conseguir los objetivos principales de las instituciones: la Calidad, la Transparencia y la Participación del Ciudadano.

Para explicar la situación de las Cartas de Servicios en el Sector público y en especial en los Archivos Públicos hay que tener en cuenta que la calidad de un servicio de información o cualquier institución no depende exclusivamente de las políticas y los planes o estrategias de calidad; existen múltiples factores que inciden en el resultado como la suficiencia de recursos económicos, la actitud de los interesados, la filosofía de la organización cultural, la elección adecuada de un modelo de gestión o la combinación de varios modelos para su implantación, la adaptación de un sistema de gestión de calidad adecuado, la difusión del método empleado, la incorporación de la participación del usuario. Es decir, los resultados finales dependen de la sinergia de las actuaciones realizadas. Por ello, cada organismo o servicio tiene que estudiar la combinación de elementos necesaria para lograr el éxito.

En los Archivos Públicos españoles, la Carta de Servicios es la iniciativa habitual en la Gestión de la Calidad. Esta tendencia se reitera en los Archivos Municipales españoles, aunque en la actualidad el grado de implantación es muy bajo, como sucede también en los Ayuntamientos.

En la mayoría de los casos la elaboración de la Carta de Servicios no implica la puesta en marcha de un trabajo de calidad definido y planificado. De ahí, se determinan otras características del documento, la versatilidad y la adaptación a las circunstancias particulares del servicio o institución archivística. En los Archivos Municipales se dibuja un mapa heterogéneo con sistemas de gestión de calidad propios o sin definir, que también se extiende a las Cartas de Servicios, salvo algunos ejemplos de buenas prácticas.

La disposición de un modelo de calidad ayuda a la implantación de un sistema de calidad. En la actualidad, las disposiciones de la Administración Pública, la normativa ISO, junto a la documentación de apoyo proporcionada por la FEMP y los casos de buenas prácticas de varios Archivos Municipales son los puntos de referencia para la implantación de un sistema de calidad sobre la Carta de Servicios en el Archivo Municipal español. Sin embargo, a pesar del interés demostrado por iniciar el proceso de implantación de las Cartas de Servicios en los servicios de información estudiados, existen también otros factores que bloquean su desarrollo como los aspectos políticos y culturales de formación y de concienciación real sobre la Gestión de Calidad Total. A nivel político se necesita desarrollar un plan nacional de Gestión de Calidad para los Ayuntamientos que integre un programa de Cartas de Servicios con la disposición correspondiente. Y también, resulta imprescindible el desarrollo de políticas de calidad por parte de los Ayuntamientos españoles. Sobre todo, la coordinación y el apoyo al personal de los Archivos Municipales cuando se establecen las Cartas de Servicios en varias áreas municipales para la normalización y el seguimiento de los documentos creados.

En el Sector Público se debería profundizar sobre la Gestión de Calidad Total y fomentar actividades de formación y de concienciación del personal y la ciudadanía. Para el desarrollo de las Cartas de Servicios en los Archivos Municipales es fundamental la coordinación y motivación del personal desde la dirección estratégica de las Alcaldías. Aunque hay interés por parte del personal del archivo, la falta de normalización de las Cartas de Servicios ralentiza la integración del documento en la gestión municipal. Este nuevo paradigma se conoce entre el personal del archivo, pero existe la necesidad de profundizar en la receptividad del servicio y la toma de conciencia sobre el ciudadano como cliente. El fomento de la perspectiva desde dentro hacia fuera puede potenciar la aproximación y comunicación con el usuario y la apertura de la institución hacia el ciudadano.

A partir del estudio descriptivo sobre las Cartas de Servicios en los Archivos Municipales españoles se puede conocer la situación actual y las características generales del documento:

- Actualmente la mayor parte más de las cartas de servicios están normalizadas, pero en algunos casos no se desarrolla todo el proceso. Sin embargo,

existen algunas buenas prácticas que sirven de ejemplo como el Archivo Municipal de Getxo.

- Entre las características generales cabe destacar: la publicación de las cartas electrónicas en castellano que se denominan *Carta de Servicios*. y el documento marco de referencia que sirve de referencia para su redacción es el *Programa de Cartas de Servicios del AGE* y la normativa *ISO 93200:2008. Cartas de Servicios*.
- Estas cartas de servicios aparecen publicadas en los sitios webs de los archivos municipales y en ocasiones en el área municipal de calidad del Ayuntamiento. Una buena práctica sería que estos documentos se publicasen en los boletines oficiales de la provincia y en el tablón oficial del Ayuntamiento previo acuerdo del Ayuntamiento Pleno.

Según el informe de AEVAL la *Percepción social de los Servicios Públicos en España*, aproximadamente, el 50% de los ciudadanos desconoce la existencia de las Cartas de Servicios. Esta situación se atenúa en los Archivos, instituciones públicas desconocidas para la mayoría de la población, debido a que están integradas como servicios internos de las Administraciones Públicas, los Ayuntamientos.

A continuación proponemos una serie de medidas para fortalecer el desarrollo de las Cartas de Servicios en los Archivos Municipales españoles:

- Coordinación y apoyo de la dirección del Ayuntamiento al igual que al resto de las áreas municipales;
- Normalización del documento a través de la aprobación por la Junta de Gobierno Local;
- Definición de compromisos e indicadores adecuados a la situación real;
- Justificación del seguimiento y control de los compromisos mediante los resultados de los indicadores;
- Publicación de la documentación técnica junto a la carta. También, se deben potenciar las medidas de difusión y planes de comunicación.
- Difusión en línea de la Carta de Servicios en los espacios web del Archivo y del Ayuntamiento que se puede complementar con la distribución de folletos divulgativos en las dependencias del servicio municipal y durante la realización de actividades educativas y culturales.
- Y por último, buscar el máximo nivel de calidad con la evaluación externa o certificación como el Archivo municipal de Getxo.

A largo plazo el desarrollo de las Cartas de Compromisos entre los Archivos Municipales y el resto de los Archivos Públicos tendrá un impacto en la Sociedad de la Información que puede dar lugar a los siguientes beneficios:

- Cambio de imagen corporativa sobre las instituciones archivísticas;
- Incremento del uso de los servicios de información;
- Empuje a la investigación;
- Aumento de presupuestos para su financiación;
- Apertura de canales de comunicación y un mayor conocimiento de los derechos de los ciudadanos;
- Mayor nivel de vida para el ciudadano e incremento del Producto Interior Bruto (IPB) de país.

## 10. RECURSOS ELECTRÓNICOS Y BIBLIOGRAFÍA

Agencia Estatal de Evaluación de Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios(AEVAL); Ministerio de Presidencia (2009). *Carta de compromisos con la calidad de las Administraciones Públicas españolas*. Recuperado de [http://www.aeval.es/comun/pdf/calidad/Carta\\_Compromisos\\_Calidad.pdf](http://www.aeval.es/comun/pdf/calidad/Carta_Compromisos_Calidad.pdf)

AEVAL. (2009). La percepción social de los Servicios Públicos en España (1985-2008). Madrid: Ministerio de Presidencia, AEVAL Recuperado de [http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/informes/Informe\\_percepcion\\_2009.pdf](http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/informes/Informe_percepcion_2009.pdf)

AEVAL (2010). *Guía para el desarrollo de Cartas de Servicio*. Madrid: Ministerio de la Presidencia. Recuperado de <http://www.aeval.es>

AEVAL, FEMP, Grupo Gálgano (2011). *Guía para la elaboración y gestión de una carta de servicios en la administración local*. Recuperado de <http://www.femp.es/files/56698archivo/Elaboraci%C3%B3n%20y%20Gesti%C3%B3n%20de%20una%20Carta%20de%20Servicios%20en%20la%20Admi%E2%80%A6.pdf>

Ajuntament de Castelldefels. (2016a). *Archivo Municipal*. Recuperado de <http://www.castelldefels.org/es/menu.asp?id=4646&titol=n>

Ajuntament de Castelldefels. (2016b). *Carta de Servicios*. Recuperado de [http://www.castelldefels.org/es/doc\\_generica.asp?dogid=2040](http://www.castelldefels.org/es/doc_generica.asp?dogid=2040)

Ajuntament de Castelldefels. (2016c). *Carta de Servicios. Dónde estamos /Contactar*. Recuperado de [http://www.castelldefels.org/es/guiaciutat.asp?idGuia=31853&id\\_opcio=5039](http://www.castelldefels.org/es/guiaciutat.asp?idGuia=31853&id_opcio=5039)

Ajuntament de Castelldefels. (2016d). *Carta de Servicios*. Recuperado de [http://www.castelldefels.org/es/doc\\_generica.asp?dogid=2041](http://www.castelldefels.org/es/doc_generica.asp?dogid=2041)

Ajuntament de Castelldefels. (2016e). *Carta de Servicios, Compromisos*. Recuperado de [http://www.castelldefels.org/es/doc\\_generica.asp?dogid=2042](http://www.castelldefels.org/es/doc_generica.asp?dogid=2042)

Ajuntament de Castelldefels. (2016f). *Cartas de Servicios, Información Complementaria*. Recuperado de [http://www.castelldefels.org/es/doc\\_generica.asp?dogid=1719&id\\_opcio=4652](http://www.castelldefels.org/es/doc_generica.asp?dogid=1719&id_opcio=4652)

Ajuntament de Girona. (2016a). *Arxiu Municipal de Girona (AMGi)*. Recuperado de [http://www2.girona.cat/ciutat\\_arxius\\_amgi](http://www2.girona.cat/ciutat_arxius_amgi)

Ajuntament de Girona. (2016b). *Carta de Servicios*. Recuperado de [https://seu.girona.cat/portal/girona\\_es/ajuntament/cartes\\_serveis/](https://seu.girona.cat/portal/girona_es/ajuntament/cartes_serveis/)

Ajuntament de Girona. (2016c). *Carta de ServeisGestió Documental*. Recuperado de [https://seu.girona.cat/export/sites/default/dades/serveis/\\_doc/gestdoc.pdf](https://seu.girona.cat/export/sites/default/dades/serveis/_doc/gestdoc.pdf)

- Ajuntament de Girona, Servei de Gestió Documental, Arxius i Publicatcions. [c.a 2016d]. *Memoria 2015*. Recuperado de <http://www.girona.cat/sgdap/docs/Memoria-2015.pdf>
- Ajuntament de Girona, Servei de Gestió Documental ArxiusPublicación (SGDAP). [c.a 2016d] *Plá Estrategia 2016-2019*. Recuperado de [http://www.girona.cat/sgdap/docs/pla\\_estrategic\\_16-19.pdf](http://www.girona.cat/sgdap/docs/pla_estrategic_16-19.pdf)
- Ajuntament de Vila-real. (2016a). *Carta de Servicios. Arxiu Municipal.Vila-Real avançaCultura*. Recuperado de <http://www.amvila-real.es/es/carta-de-servicios>
- Ajuntament de Vila-real. (2016b). *Planes de Actuación.Arxiu Municipal*. Recuperado de <http://www.amvila-real.es/es/planes-de-actuacion>
- Arenilla Sáez, M. (Ed.) (2006). *Estudio comparativo de las Cartas del Ciudadano*. Madrid: Universidad Juan Carlos I. Recuperado de <http://www.arenilla.es/investigaciones/archivos/CARTAS%20DEL%20CIUDADANO.%202006.pdf>
- Arenilla Sáez, M. (2011). *Crisis y reforma de la Administración Pública*. [S.l]: Netbiblio. Recuperado de <https://books.google.es/>
- Archiveros Españoles en la Función Pública (AEFP). (2012). *Administración y Archivos públicos. Web de Archiveros Españoles en la Función Pública (AEFP)*. Recuperado de <http://www.aefp.org.es/NS/AdmonPub/archivospub.html>
- Archivo Municipal de Getxo. (2016). *KanpokoErabiltzaileenIritzi-Adierazleak / Indicadores de satisfacción de usuarios externos*. Recuperado de [http://www.getxo.eus/DocsPublic/udala/castellano/documentos/Adierazleak\\_2016jl.pdf](http://www.getxo.eus/DocsPublic/udala/castellano/documentos/Adierazleak_2016jl.pdf)
- Archivo Municipal de Irún. (2016a). *Archivo Municipal*. Recuperado de [http://www.irun.org/archivo/home.asp?id\\_idioma=1](http://www.irun.org/archivo/home.asp?id_idioma=1)
- Archivo Municipal de Irún. (2016b). *Otros folletos y Publicaciones.Arquivo Municipal*. Recuperado de [http://www.irun.org/archivo/folletos\\_resultado.asp?texto=carta+de+servicios&anoi=&buscar=BUSCAR](http://www.irun.org/archivo/folletos_resultado.asp?texto=carta+de+servicios&anoi=&buscar=BUSCAR)
- Archivo Municipal de Logroño (n.d.). *Introducción al Sistema de Calidad del Archivo Municipal de Logroño*. Recuperado de [http://www.xn--logro0wa.es/wps/wcm/connect/a77aac0045bfa6cf977abfe3f6934c5a/200708011259\\_1+INTRODUCCION+AL+SISTEMA+DE+CALIDAD.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=a77aac0045bfa6cf977abfe3f6934c5a](http://www.xn--logro0wa.es/wps/wcm/connect/a77aac0045bfa6cf977abfe3f6934c5a/200708011259_1+INTRODUCCION+AL+SISTEMA+DE+CALIDAD.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=a77aac0045bfa6cf977abfe3f6934c5a)
- Archivo Municipal de Montoro. (n.d.). *Carta de Servicios del Archivo Municipal de Montoro*. Recuperado de <http://archivo.montoro.es/servicios/carta-de-servicios>
- Archivo Municipal de Siero. (2014) *Carta de Servicios del Archivo Municipal*. Recuperado de [http://www.aytosiero.es/recursos/doc/El\\_ayuntamiento/Archivo\\_municipal/Servicios/48865\\_1871872014112512.pdf](http://www.aytosiero.es/recursos/doc/El_ayuntamiento/Archivo_municipal/Servicios/48865_1871872014112512.pdf)

Archivo Municipal de Santa Fe. (2010). *Carta de Servicios*. Recuperado de <http://www.archivomunicipaldesantafe.es/amsf.html>

Archivo Municipal de Santa Fe. (2016). *Memoria Anual 2015*. Recuperado de <http://www.archivomunicipaldesantafe.es/upload/memoria-anual.pdf>

Arxiu Municipal de Castelldefels. (2016). *IndicadorsArxiu 2015*. Recuperado de [http://www.castelldefels.org/a\\_Arees/general/file/cartes-serveis/Indicadors%20Arxiu%202015.pdf](http://www.castelldefels.org/a_Arees/general/file/cartes-serveis/Indicadors%20Arxiu%202015.pdf)

Ayuntamiento de Alcobendas. (2013). *Resultados 2012. Alcobendas un modelo de Ciudad. Cartas de Compromisos*. Recuperado de <https://www--alcobenda.org.insuit.net/es/>

Ayuntamiento de Alcobendas (2014a). *Carta de Compromisos del Archivo Municipal de Alcobendas*. Recuperado de [https://www--alcobendas--org.insuit.net/recursos/doc/Tu\\_ayuntamiento/Calidad\\_en\\_la\\_gestion/1924116872\\_1111201492946.pdf](https://www--alcobendas--org.insuit.net/recursos/doc/Tu_ayuntamiento/Calidad_en_la_gestion/1924116872_1111201492946.pdf)

Ayuntamiento de Alcobendas (2014b). *Carta de Servicios. Archivo Municipal de Alcobendas*. Recuperado de [http://www.alcobendas.org/recursos/doc/Tu\\_ayuntamiento/Calidad\\_en\\_la\\_gestion/165104783\\_1012011125924.pdf](http://www.alcobendas.org/recursos/doc/Tu_ayuntamiento/Calidad_en_la_gestion/165104783_1012011125924.pdf)

Ayuntamiento de Alcobendas. (2014c). *Resultados 2013. Alcobendas un modelo de Ciudad. Cartas de Compromisos*. Recuperado de <https://www--alcobenda.org.insuit.net/es/>

Ayuntamiento de Alcobendas. (2015). *Resultados 2014. Alcobendas un modelo de Ciudad. Cartas de Compromisos*. Recuperado de <https://www--alcobenda.org.insuit.net/es/>

Ayuntamiento de Alcobendas. (2016). *Archivo Municipal del Ayuntamiento de Alcobendas. Alcobendas. Un modelo de ciudad*. Recuperado de <https://www.alcobendas.org/es/cargarFichaTerritorial.do?identificador=761>. Consulta 2016

Ayuntamiento de Burgos. (2016a). *Archivo*. Recuperado de <http://www.aytoburgos.es/archivo>

Ayuntamiento de Burgos. (2016b). *Carta de Servicios. ARCHIVO*. Recuperado de <http://www.aytoburgos.es/tu-ayuntamiento/organizacion-municipal/carta-de-servicios/carta-de-servicios-archivo>

Ayuntamiento de Cartagena. (2016a). *Archivo Municipal de Cartagena*. Recuperado de <http://archivo.cartagena.es/>

Ayuntamiento de Cartagena. (2016b). *Carta de Servicio del Archivo Municipal de Cartagena. Archivo Municipal de Cartagena*. Recuperado de

[http://archivo.cartagena.es/publicas/arcerca\\_del\\_archivo/carta\\_servicios/\\_vZPkCpNWINXK1ISaTXJLzA](http://archivo.cartagena.es/publicas/arcerca_del_archivo/carta_servicios/_vZPkCpNWINXK1ISaTXJLzA)

Ayuntamiento de Cartagena (2016c) *Cartas de Servicios*. Recuperado de [http://www.cartagena.es/plantillas/5b.asp?pt\\_idpag=381](http://www.cartagena.es/plantillas/5b.asp?pt_idpag=381)

Ayuntamiento de Consuegra. (2014). *Archivo Municipal*. Recuperado de <http://aytoconsuegra.es/archivo-municipal>

Ayuntamiento de Getxo. (2016a). *Archivo Municipal*. Recuperado de <http://www.getxo.eus/es/ayuntamiento/organizacion-municipal/archivo>

Ayuntamiento de Getxo. (2016b). *Carta de Servicios del Archivo Municipal*. Recuperado de <http://www.getxo.eus/DocsPublic/udala/castellano/documentos/cartaservicioarchivo2016.pdf>

Ayuntamiento de Gijón, Concejalía de Participación Ciudadana. (2008). *Carta de Servicios. Archivo Municipal de Gijón*. Recuperado de [https://www.gijon.es/multimedia\\_objects/download?object\\_id=100298&object\\_type=document](https://www.gijon.es/multimedia_objects/download?object_id=100298&object_type=document)

Ayuntamiento de Gijón. (2016). *Archivo Municipal (Servicio de Archivo y Documentación)*. Recuperado de <https://www.gijon.es/page/10442-archivo-municipal>

Ayuntamiento de Horche. (2013). *Carta de servicios: Archivo Municipal*. Recuperado de [http://www.horche.org/images/stories/servicios-municipales/ArchivoMunicipal/ServiciosPrestados/CartaServiciosAMHorche\\_junio2013\\_v1.pdf](http://www.horche.org/images/stories/servicios-municipales/ArchivoMunicipal/ServiciosPrestados/CartaServiciosAMHorche_junio2013_v1.pdf)

Ayuntamiento de Horche. (2014). *Archivo Municipal .Carta de servicios*. Recuperado de <http://www.horche.org/servicios/archivo-municipal/servicios-prestados#carta-de-servicios>

Ayuntamiento de Huelva. (2016a). *Archivo Municipal y Bibliotecas*. Recuperado de <http://www.huelva.es/portal/es/archivo-municipal>

Ayuntamiento de Huelva. (2016b). *Carta de Servicios*. Recuperado de <http://www.huelva.es/portal/es/node/2885>

Ayuntamiento de Ingenio. (2016). *Carta de Servicios del Archivo Municipal de Ingenio*. Recuperado de <http://www.ingenio.es/index.php/2-sin-categoria/227-archivo-municipal>

Ayuntamiento de Irún. (2000). *Memoria del Archivo Municipal de Irún 2000*. Recuperado de <http://archivo.montoro.es/servicios/carta-de-servicios>

Ayuntamiento de Irún. (2011). *Memorias anuales. Archivo Municipal de Irún*. Recuperado de <http://www.irun.org/archivo/memorias.asp>

- Ayuntamiento de Irún. (2016). *Carta del ciudadano del Archivo Municipal*. Recuperado de <http://www.irun.org/caste/3ayunta/calidad/carta03.asp>
- Ayuntamiento de Leganés, Dirección de Información y Gestión de Calidad. (2009). *Carta de Servicios del Archivo Municipal del Ayuntamiento de Leganés*. Recuperado de [http://www.leganes.org/portal/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/0\\_38135\\_1.pdf](http://www.leganes.org/portal/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/0_38135_1.pdf)
- Ayuntamiento de León. (n. d.). *Carta de Servicios: Archivo Municipal*. Recuperado de <http://www.aytoleon.es/es/ayuntamiento/areasmunicipales/participacionciudadana/Documents/Archivo%20Municipal.pdf>
- Ayuntamiento de Linares. Servicios municipales de Archivo y Biblioteca. (n.d.). *Archivo Municipal de Linares. Carta de Servicios*. Recuperado de [http://www.ciudaddelinares.es/portalLinares/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/0\\_700\\_1.pdf](http://www.ciudaddelinares.es/portalLinares/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/0_700_1.pdf)
- Ayuntamiento de Logroño. (2006). *Carta de Servicios del Archivo Municipal de Logroño*. Recuperado de [http://www.xn--logroo-0wa.es/wps/wcm/connect/d37f470045bfa73a97a1bfe3f6934c5a/200708011358\\_9+Carta+compromisos.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=d37f470045bfa73a97a1bfe3f6934c5a](http://www.xn--logroo-0wa.es/wps/wcm/connect/d37f470045bfa73a97a1bfe3f6934c5a/200708011358_9+Carta+compromisos.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=d37f470045bfa73a97a1bfe3f6934c5a)
- Ayuntamiento de Málaga. (n.d.). *Plan Estratégico del Sistema Municipal de Archivos*. Recuperado de [http://archivomunicipal.malaga.eu/opencms/export/sites/archivomunicipal/.galeria-descargas/10ebb013-ba53-11e3-86e5-005056846acf/Plan\\_estrategico\\_sistema\\_municipal\\_archivos.pdf](http://archivomunicipal.malaga.eu/opencms/export/sites/archivomunicipal/.galeria-descargas/10ebb013-ba53-11e3-86e5-005056846acf/Plan_estrategico_sistema_municipal_archivos.pdf)
- Ayuntamiento de Málaga. (2011). *Archivo Administrativo Intermedio. Carta de Servicios*. Recuperado de <http://archivomunicipal.malaga.eu/opencms/export/sites/archivomunicipal/.galeria-descargas/10ebb013-ba53-11e3-86e5-005056846acf/CARTA-DE-SERVICIOS.pdf>
- Ayuntamiento de Málaga, Delegación de Organización, Personal y Calidad de los Servicios. (2002-2007). *Proyecto de Implantación de un Sistema de Cartas de Servicios. Versión 1*. Recuperado de [http://calidad.malaga.eu/export/sites/default/formacion/calidad/portal/menu/portada/documentos/metodologia\\_CS\\_Malaga\\_v7\\_-\\_final.pdf](http://calidad.malaga.eu/export/sites/default/formacion/calidad/portal/menu/portada/documentos/metodologia_CS_Malaga_v7_-_final.pdf)
- Ayuntamiento de Miranda de Ebro. (2016). *Archivo Municipal. Carta de Servicios*. Recuperado de <http://www.mirandadeebro.es/Miranda/Ayuntamiento/Servicios/Carta%20de%20Servicios/NewsModule/displayNews/268ef550533dc38b16cb3f11bfa78040/4bf2ca9c84377cb7c03e5eb76f344d3d/>
- Ayuntamiento de Molina de Aragón. (n. d.). *Archivo Municipal de Molina de Aragón*. Recuperado de <http://molina-aragon.com/Documentos/archivo/Folleto.pdf>
- Ayuntamiento de Molina de Aragón. (n.d.). *Archivo. Carta de Servicios*. Recuperado de <http://molina-aragon.com/archivo/#carta>

- Ayuntamiento de Pamplona/IruñekoUdala. (2014). *Carta de Servicios. Archivo Municipal*. Recuperado de <http://www.pamplona.es/verdocumento/verdocumento.aspx?iddoc=662483>
- Ayuntamiento de Siero. (2016). *Archivo Municipal*. Recuperado de <http://www.ayto-siero.es/index.asp?MP=1&MS=63&MN=3&TR=A&IDR=1&iddocumento=5861>
- Ayuntamiento de Valladolid. (2000). *Plan Marco de Mejora de la Calidad del Ayuntamiento de Valladolid*. Recuperado de <http://www.valladolid.es/es/ayuntamiento/normativa/plan-marco-mejora-calidad-administracion-municipal>
- Ayuntamiento de Valladolid. [c.a. 2006]. *Cartas de Servicios. Archivo municipal*. Recuperado de <http://www.valladolid.es/es/ayuntamiento/cartas-servicios/archivo-municipa>.
- I
- Ayuntamiento de Vélez-Málaga. [c.a 2008]. *Carta de Servicios del Archivo Municipal de Vélez Málaga*. Recuperado de [http://www.velezmalaga.es/contenido/datos/cultura-patrimonio-historico/documentos/r8aS4J\\_CARTA-DE-SERVICIOS.pdf](http://www.velezmalaga.es/contenido/datos/cultura-patrimonio-historico/documentos/r8aS4J_CARTA-DE-SERVICIOS.pdf)
- Ayuntamiento de Vélez-Málaga. (2016). *Archivo Municipal*. Recuperado de <http://www.velezmalaga.es/index.php?mod=culturapatrimoniohistorico&tag=archivo-municipal>
- Ayuntamiento de Vila-real. (2016). *Archivo Municipal*.
- Barraz, S. (1999). Las Cartas de Servicios Públicos y la Administración Local. *Análisis local*. (26), 39-40.
- Barroso, P., Martín Oya, Ma. (n. d.). *Presencia de los archivos españoles en las redes sociales*. Recuperado de [http://www.congresosweb.info/index.php?option=com\\_mtree&task=att\\_download&link\\_id=169&cf\\_id=24](http://www.congresosweb.info/index.php?option=com_mtree&task=att_download&link_id=169&cf_id=24)
- Baza Román, J., Garzón Ramos, A. (2003). Una práctica en la estrategia de calidad en la administración pública: las cartas de los servicios en el Ayuntamiento de Valladolid. En *VIII Congreso de Economía Regional de Castilla y León*. (839-860). Recuperado de [http://www.jcyl.es/jcyl/cee/dgeae/congresos\\_ecoreg/CERCL/95.PDF](http://www.jcyl.es/jcyl/cee/dgeae/congresos_ecoreg/CERCL/95.PDF)
- Carta de Servicios del Archivo Municipal-Ayuntamiento de Linares* (2015). Recuperado de <https://www.yumpu.com/es/document/view/29497150/carta-servicios-archivo-municipal-ayuntamiento-de-linares>

*Cartas de Servicios Públicos*. (1995). [Madrid]: INAP.

*Cartas de servicios. Requisitos. UNE 93200*. (2008). Madrid:AENOR.

Cerdá Díaz, J., Rodríguez Barredo, J. M. (1999). En busca de la calidad. Las Cartas de Servicio como fórmula de compromiso con los ciudadanos. *Boletín de la ANABAD*, (3-4), 223-236. Recuperado de [http://eprints.rclis.org/15220/1/CERDA\\_DIAZ\\_Julio\\_En\\_busca\\_de\\_la\\_calidad.pdf](http://eprints.rclis.org/15220/1/CERDA_DIAZ_Julio_En_busca_de_la_calidad.pdf)

Cerrillo Martínez, A. (2011). ¿Cómo facilitar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos en la Administración electrónica? *IPD. Revista de Internet, Derecho y Política*. UOC, (12), 31-43. Recuperado de <http://idp.uoc.edu/ojs/index.php/idp/article/view/n12-cerrillo/n12-cerrillo>

Crespo González, J. (2005). Evaluando el impacto de la implantación de la calidad en las Administraciones públicas: las Cartas de Servicios en la Comunidad de Madrid. *Revista De Estudios de La Administración Local y Autonómica*, 269-296. Recuperado de <http://revistasonline.inap.es/index.php?journal=REALA&page=article&op=view&path%5B%5D=9277&path%5B%5D=9326>

Chaín Navarro, C. (2001). *Gestión de calidad en instituciones documentales*. Murcia: Diego Librero.

Codina, L. (2000). Evaluación de recursos digitales en línea: conceptos, indicadores y métodos. *Revista española de documentación científica*, 23(1), 9-44. Recuperado de <http://www.lluiscodina.com/wp-content/uploads/2014/04/evaluacionREDC-2000.pdf>

Criado Grande, J. I. (2007) Las Cartas de Servicios Electrónicos en la Administración General del Estado. *Democracia, participación y votos a través de las nuevas tecnologías*. Albolote: Comares. 209-238.

Criado Grande J. I. (2009) El estudio comparado sobre la gestión de la calidad en las Administraciones públicas españolas. *Red Interadministrativa de Calidad en los Servicios Públicos*.

Criado, J. I.; Rojas-Martín, F. (eds.). (2013). Las redes sociales digitales en la gestión y las políticas públicas, Barcelona: Escolad'Administració Pública de Catalunya. Recuperado de [http://eapc.gencat.cat/web/.content/home/publicacions/col\\_leccio\\_obres\\_digital\\_s/15\\_redes\\_sociales/od\\_15\\_las\\_redes\\_sociales.pdf](http://eapc.gencat.cat/web/.content/home/publicacions/col_leccio_obres_digital_s/15_redes_sociales/od_15_las_redes_sociales.pdf)

Grupo de trabajo sobre difusión de los archivos a través de la web 2.0 (2010). Archivos y Web 2.0: aproximación y experiencias. En *Conferencia de archiveros de las Universidades españolas*. Madrid: CRUE. Recuperado de [http://cau.crue.org/Documents/GT/GT-DAW/Informe\\_GT\\_web20.pdf](http://cau.crue.org/Documents/GT/GT-DAW/Informe_GT_web20.pdf)

- Cobo Martínez, P. (2009) .La carta de servicios del archivo de Castilla- la Mancha. En *XI Jornadas Españolas de Documentación*.(345-356).Zaragoza.
- Dal Molín, R. (2011). Gestión de Calidad en la Administración Local. *Tiempos de Gestión*. 7(11), 73-84.
- Di Candia, C., Maderni, G. (2011). La carta de servicios como herramienta de mejora de la gestión pública. *INNOTEC Gestión*, (3), 71-76. Recuperado de <http://ojs.latu.org.uy/index.php/INNOTEC-Gestion/article/view/122/77>.
- Díaz, A. (1998). Sistema municipal de gestión de calidad. La aplicación de los modelos de calidad a la gestión pública. *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, 11(12), 213-30. Recuperado de [http://revistasonline.inap.es/index.php?journal=GAPP&page=article&op=view&path\[\]=153&path\[\]=153](http://revistasonline.inap.es/index.php?journal=GAPP&page=article&op=view&path[]=153&path[]=153)
- Diputación de Alicante. (2011). *La gestión de la calidad. La Calidad en la Administración Pública*. [Alicante]: Diputación Provincial. Recuperado de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/41C859F33929C34605257BE5007DD0DA/\\$FILE/LA\\_GESTI%C3%93N\\_DE\\_CALIDAD-LA\\_CALIDAD\\_EN\\_LA\\_ADMINISTRACI%C3%93N\\_P%C3%9ABLICA.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/41C859F33929C34605257BE5007DD0DA/$FILE/LA_GESTI%C3%93N_DE_CALIDAD-LA_CALIDAD_EN_LA_ADMINISTRACI%C3%93N_P%C3%9ABLICA.pdf)
- Duplá del Moral, A. (1999). Los profesionales ante el nuevo milenio: la calidad como factor fundamental en el planteamiento de la concepción, organización, funcionamiento y servicios en materia de archivos. *Revista general de información y documentación*, 9(2), 85-117. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=170064>
- Herrera, L. G., Agudo, L. M. (2006). La medida contable de la calidad en la administración pública española: una aproximación a un modelo de costes de calidad en el entorno público. En *IX Jornada de Contabilidad Pública ASEPUC [Archivo de ordenador]: Logroño, La Rioja, 23 y 24 de febrero* Universidad de La Rioja, 12. Recuperado de [https://scholar.google.es/scholar?cluster=8099307318880880303&hl=es&as\\_sdt=0,5](https://scholar.google.es/scholar?cluster=8099307318880880303&hl=es&as_sdt=0,5)
- Fundación para los compromisos de Calidad. (2012). *Informe General sobre el Barómetros de Cartas ciudadanas 2012*. Recuperado de [http://www.compromisosdecalidad.es/attachments/article/110/Informe\\_gral\\_barometro\\_cartas\\_2012\\_19062013.pdf](http://www.compromisosdecalidad.es/attachments/article/110/Informe_gral_barometro_cartas_2012_19062013.pdf)
- GalofréIsart, A. (2004). La calidad, la modernización, la mejora continua en las administraciones públicas: la orientación al ciudadano. En *2ª Jornadas de Calidad y mejora de las Administraciones Públicas*. Recuperado de [http://www.navarra.es/appsext/jornadascalidad/ponencias\\_pdf/galofrek.pdf](http://www.navarra.es/appsext/jornadascalidad/ponencias_pdf/galofrek.pdf)
- García González, M., Chaín Navarro, C. (2009). Los contenidos de las web de los archivos históricos estatales. El ciudadano más cerca de la información. *Cuadernos de documentación multimedia*. (20), 5-94. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3124510>

- García-Morén Galán, J.L. (2012-2016). *Archivo Municipal de Consuegra*.
- Gil García, P (2004). El Archivo General de la Universidad de Castilla la Mancha en el año 2004. Compromiso, calidad y cartas de servicios. *Anaquel: Boletín, de libros, archivos y bibliotecas de Castilla – La Mancha*, (28), 4.
- Giménez Chornet, V. (2014). La innovación en los archivos de España y la Unión Europea. *MEI* 2, 5(8), 75-95. Recuperado de <http://www.metodosdeinformacion.es/mei/index.php/mei/article/viewFile/747/798>
- Gobierno de España. [2016]. *Cartas de servicios de la Administración General del Estado. Punto de Acceso General*. Madrid: Dirección General de Organización Administrativa y Procedimientos. Recuperado de [http://administracion.gob.es/pag\\_Home/espanaAdmon/reformaAdmon/calidad/Cartas\\_servicios.html](http://administracion.gob.es/pag_Home/espanaAdmon/reformaAdmon/calidad/Cartas_servicios.html)
- Gómez Camero, C. (2003). Las nuevas formas de comunicación de la administración con el ciudadano. *Anales de documentación*. (6), 109-119. Recuperado de <http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2011/2001>
- Gómez Domínguez, D. (2012). La Web social como vehículo para la difusión de los archivos. 3ª Parte. Recuperado de <http://es.slideshare.net/davidgadir/archivos-y-redes-sociales-la-web-social-como-vehiculo-para-la-difusion-de-los-archivos-3-part>
- Gómez Dóminguez, D. (2012). Hacia la visibilización social de los archivos: la Web 2.0 a su servicio. *Biblogtecarios*. Recuperado de <http://www.biblogtecarios.es/davidgomez/hacia-la-visibilizacion-social-de-los-archivos-la-web-2-0-a-su-servicio/>
- González, M. G., Navarro, C. C. (2009). Los contenidos de las web de los archivos históricos estatales. El ciudadano más cerca de la información. *Cuadernos de documentación multimedia*, 20,5-25. Recuperado de <http://revistas.ucm.es/index.php/CDMU/article/view/CDMU0909110005A/20770>
- Grupo de Generación de Rankings Clausora. (2014). Ranking de los municipios más poblados de España 2014. *Classora Knowledge base (beta)*. Recuperado de <http://es.classora.com/reports/y74122/ranking-de-los-municipios-mas-poblados-de-espana?id=741&groupCount=50&startIndex=151>
- Guerrero Cuadrado, M. (2011). *La gestión de la calidad total en los ayuntamientos españoles: Modelos y experiencias*. Madrid: Instituto Nacional de Información Pública. Recuperado de [http://biblioteca.unex.es/tesis/Gestion\\_de\\_la\\_calidad\\_total.pdf](http://biblioteca.unex.es/tesis/Gestion_de_la_calidad_total.pdf)
- Maicas Bueno, A. (2010). *Políticas de Calidad en los Archivos. Proyecto de fin de Master GUSID*. Zaragoza.

- Manual de elaboración de las Cartas de Servicios.* (2004). Junta de Andalucía, Dirección General de Administración Local. Recuperado de [http://www.uned.es/113016/archivos/management\\_documents/Manual\\_cartas\\_servicios\\_And\\_2004.pdf](http://www.uned.es/113016/archivos/management_documents/Manual_cartas_servicios_And_2004.pdf)
- Marco Común sobre las Cartas de Servicios en las Administraciones Públicas Españolas.* (2015). [Madrid]: Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas: AEVAL. Recuperado de [http://www.aeval.es/comun/pdf/calidad/guias/Marco\\_Comun\\_CS.pdf](http://www.aeval.es/comun/pdf/calidad/guias/Marco_Comun_CS.pdf)
- Marquina Arenas, J. (2014). El archivo y el archivero en el mundo de los medios sociales. En *7as Jornadas Archivando: la nueva gestión de archivos, León 6 y 7 de noviembre 2014.* (92-95). Recuperado de [https://archivosierraampbley.files.wordpress.com/2015/02/actas\\_archivando\\_2014.pdf](https://archivosierraampbley.files.wordpress.com/2015/02/actas_archivando_2014.pdf)
- Marquina, J. (2012) Las Redes sociales y el mundo de los archivos girando alrededor de la 2.0. *TRIA 18. Revista Archivística de la Asociación de Archiveros de Andalucía*, (18), 73-96. Recuperado de <http://www.julianmarquina.es/las-redes-sociales-y-el-mundo-de-los-archivos-girando-alrededor-de-la-20/>
- Martín Suguía, R. (2003). Políticas de difusión en los servicios de archivos del siglo XXI: perspectivas. *Euskonews& Media*, (234) <http://www.euskonews.com/0234zbn/gaia23406es.html>
- Martínez García, L. (2009). La prestación social de servicios de calidad en los archivos. *Boletín de la Federación de Asociaciones de Archiveros, Bibliotecarios, Arqueólogos, Museólogos y Documentalistas.*, 59 (1). Madrid: ANABAD.
- Merino Estrada, V. (2011) Las Cartas de Servicios en la Administración Local. *Revista de Estudios de la Administración Local y Autónoma.* Recuperado de <http://revistasonline.inap.es/index.php?journal=REALA&page=article&op=view&path%5B%5D=9159&path%5B%5D=9208>
- Merino Flecha, E. (2008) *Calidad archivística.* El Archivo Histórico Provincial de León accede al sello 300+ de la Fundación Europea para la Gestión de Calidad. *Archivamos*, 68, 44-48.
- Mesa de Trabajo de Archivos de Administración Local. (2016). ECADAL: *Enciclopedia de Archivos de Administración Local.* Recuperado de <http://www.ecadal.org>
- Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. (n.d.). *Cartas de Servicios de Archivos Estatales.* Recuperado de <http://www.mecd.gob.es/cultura-mecd/areas-cultura/archivos/sc/cartas-de-servicios.html>
- Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. (n. d.). *Enlaces de interés de Archivos.* Recuperado de <http://www.mecd.gob.es/cultura-mecd/areas-cultura/archivos/sc/cartas-de-servicios.html>

- Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. (n. d.). *Guía Censo de Archivos Españoles de España y Iberoamérica*. Recuperado de <http://censoarchivos.mcu.es/CensoGuia/directorioarchivosInicial.htm>
- Moro Cabero, M. (2011). Certificación de calidad en los archivos. Análisis y prospectiva. *Revista española de documentación científica*, 34(3), 447-460.
- Pérez, G. Ortiz, D; Zafra, J.L.; Alcaide, L. (2001). De la New Public Management. *Revista de Contabilidad y Dirección*. 13, 129-150. Recuperado de [https://books.google.es/books?id=fTBWnppCFTQC&pg=PA143&lpg=PA143&dq=real+decreto+1259/1999+cartas+de+servicios&source=bl&ots=T4sOF9inYH&sig=Qlujv8TAVQFISZWqXY0\\_2kJZEU&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwii29HGkdXMAhWDtRoKHQyhC14Q6AEIRDAI#v=onepage&q=real%20decreto%201259%2F1999%20cartas%20de%20servicios&f=false](https://books.google.es/books?id=fTBWnppCFTQC&pg=PA143&lpg=PA143&dq=real+decreto+1259/1999+cartas+de+servicios&source=bl&ots=T4sOF9inYH&sig=Qlujv8TAVQFISZWqXY0_2kJZEU&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwii29HGkdXMAhWDtRoKHQyhC14Q6AEIRDAI#v=onepage&q=real%20decreto%201259%2F1999%20cartas%20de%20servicios&f=false)
- Pinto Molina, M., Gómez Camarero, C. (2001). La presentación de servicios de información en la administración pública española. *Ciencia de la Información*, 32(1), 35-48. Recuperado de <http://cinfo.idict.cu/index.php/cinfo/article/viewFile/253/252>.
- Prado Lorenzo, J.M. (2004). Los indicadores de gestión de calidad en el ámbito municipal: implantación, evaluación y tendencias. *Revista iberoamericana de contabilidad de gestión*. (4), 149-180. Recuperado de [http://www.observatorio-iberoamericano.org/RICG/N%C2%BA\\_4/Jos%C3%A9%20Manuel%20Prado%20y%20Isabel%20Garc%C3%ADa.pdf](http://www.observatorio-iberoamericano.org/RICG/N%C2%BA_4/Jos%C3%A9%20Manuel%20Prado%20y%20Isabel%20Garc%C3%ADa.pdf)
- Puente García, C. (2003). *Plan de Calidad en las Administraciones Públicas: El Caso del Ayuntamiento de Gijón*. Recuperado de [https://www.gijon.es/multimedia\\_objects/download?object\\_type=document&object\\_id=84000](https://www.gijon.es/multimedia_objects/download?object_type=document&object_id=84000)
- Red de Transparencia y Acceso a la Información. (2014). Directrices-Participación pública y colaboración: Archivo 2.0. *Modelo de Gestión de Documentos y Administración de Archivos (MGD) para la Red de Transparencia y Acceso a la Información (RTA) Versión 1*. Recuperado de [http://mgd.redrta.org/mgd/site/artic/20150127/asocfile/20150127170039/g02\\_d04\\_g\\_directrices\\_participaci\\_\\_n.pdf](http://mgd.redrta.org/mgd/site/artic/20150127/asocfile/20150127170039/g02_d04_g_directrices_participaci__n.pdf)
- Rivas Palá, E. (2006). Nuevos retos para los archivos y los archiveros de la Administración Local. En *EDOPCA 2006: Administración de documentos y servicios a la ciudadanía en la administración electrónica (I-Europa 2006)*, (22-24). Recuperado de [http://ria.asturias.es/RIA/bitstream/123456789/72/1/ElenaRivas\\_es.pdf](http://ria.asturias.es/RIA/bitstream/123456789/72/1/ElenaRivas_es.pdf).
- Rodríguez, J. A. (2014). Primeros en Cartas de Servicios. *AENOR: Revista de la Normalización y la Certificación*, (289), 30.

- Rodríguez Barredo, J.M. (1999). En busca de la calidad: Las cartas de servicio como fórmula de compromiso con los ciudadanos. *Boletín de la ANABAD*, (3-4), 223.
- Satorras, M., Sala Ríos, M. (2001). Los nuevos modelos de gestión de la calidad aplicables a los ayuntamientos: la experiencia de la Xarxa Barcelona Qualitat. *Análisis local*. (34), 17-26.
- Serrano, M. D. L. A. D. (2004). Calidad Total y Administración Pública. *Auditoría pública: revista de los Órganos Autónomos de Control Externo*, (32), 24-30.  
Recuperado de [http://www.auditoriapublica.com/hemeroteca/200404\\_32\\_24.pdf](http://www.auditoriapublica.com/hemeroteca/200404_32_24.pdf)
- Talavera Pozuelos, C. (1999). Calidad total en la administración pública. *Centro de estudios municipales y de cooperación internacionales*.
- Talavera Pozuelos, C. (2000). Las cartas: un instrumento para la mejora de la calidad en la administración pública. *Centro de estudios municipales y de cooperación internacionales*.
- Torres Piernagorda, E., Torné Valle, E., Gutiérrez Martínez, S.B. (n.d). *Propuesta para la difusión del Archivo de la Universidad de Alcalá a través de las redes sociales*. Recuperado de <http://dspace.uah.es/dspace/handle/10017/19602>
- Torres Prada, L. (2006) Las cartas de servicios: una iniciativa para la mejora de la Calidad de la Administración Pública. *AECA: Revista de la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas*. (76), 91-94. Recuperado de <http://www.aeca1.org/revistaeca/revista76/76.pdf>
- Vázquez Vázquez, J. (2006) Análisis de la Carta de Servicios de la BPE-BP de Andalucía: propuesta. *Boletín de la Asociación Andaluza de bibliotecarios 2006*, 21(82), 32-56.

## 11.ANEXOS

### 11.1 NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN TÉCNICA

*Normativa y documentación técnica sobre la calidad en las Administraciones Públicas españolas*

<b>NIVEL DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA</b>	<b>LEGISLACIÓN Y NORMATIVA</b>	<b>DOCUMENTACIÓN TÉCNICA</b>
<b>DISPOSICIONES GENERALES</b>	<p><i>Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (BOE nº. 285, de 27 de noviembre de 1992) (texto consolidado).</i></p> <p><i>Ley 11/2007 de 22 de junio de 2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos (BOE nº. 150, de 23 de junio de 2007) (texto consolidado).</i></p> <p><i>Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.</i></p>	<p>Consejo de Ministros. (2000). <i>Libro Blanco para la mejora de servicios públicos.</i></p> <p>AEVAL (2009). <i>Carta de compromisos con la calidad de las administraciones públicas españolas.</i></p>
<b>ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO</b>	<p><i>Real Decreto 1259/, de 16 de julio, por el que se regulan las cartas de servicios y los premios a la calidad en la Administración General del Estado.</i></p> <p><i>Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.</i></p>	
<b>COMUNIDADES AUTÓNOMAS</b>		
<b>Aragón</b>	<p><i>Ley 5/2013, de 20 de junio, de calidad de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.</i></p>	
<b>Andalucía</b>	<p><i>Decreto 177/2005, de 19 de julio por el que se modifica el Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regula las Cartas de Servicios y se establecen los Premios de Calidad de los servicios públicos.</i></p>	
<b>Canarias</b>	<p><i>Decreto 33/2010, de 18 de marzo que modifica el Decreto 220/2000, de 4 de diciembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, los sistemas de evaluación y de la calidad y los premios anuales de la calidad del servicio público y mejores prácticas en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.</i></p>	

<b>Cantabria</b>	<i>Decreto 109/2001, de 21 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, la información sobre Procedimientos Administrativos y los premios anuales a la innovación y mejora de los servicios públicos en la Administración Comunidad Autónoma de Cantabria</i>	
<b>Castilla- La Mancha</b>	<i>Decreto 69/2012, de 9 de noviembre, por el que se regulan las actuaciones sobre calidad de los servicios públicos.</i>	
<b>Castilla y León</b>	<i>Ley 2/2010, de 11 de marzo, de Derechos de los Ciudadanos con la Administración de la Comunidad de Castilla y León y de Gestión Pública.</i>	
<b>Extremadura</b>	<i>Decreto 149/2004, de 14 de octubre, por el que se aprueba la Carta de Derechos del ciudadano, se regulan las Cartas de Servicios y se definen los sistemas de análisis y observación de la calidad en la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.</i>	
<b>Galicia</b>	<i>Decreto 117/2008, de 22 de mayo, por el que se regulan las Cartas de Servicios de la Xunta de Galicia y el Observatorio y de la Administración Electrónica de Galicia.</i>	<i>Guía descriptiva de la elaboración de Cartas de Servicios en la Xunta de Galicia (Orden de 11 de julio 2008).  Manual de identidad gráfica del Programa de Cartas de servicios de la Xunta de Galicia (Orden de 11 de julio 2008).</i>
<b>Madrid</b>	<i>Decreto 85/2002, de 23 de mayo, por el que se regulan los sistemas de evaluación de la calidad de los servicios y se aprueban los Criterios de Calidad de la Actuación Administrativa en la Comunidad de Madrid.  Orden de 18 de noviembre de 2004, por la que se regula la utilización de las técnicas cuantitativas y cualitativas de investigación social para la medición de la calidad de los servicios que presta la comunidad de Madrid.</i>	<i>Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano. (1999). Contrato de Servicios al Ciudadano Comunidad de Madrid.  Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano. (1999). Cuadro de indicadores de Calidad de la Comunidad de Madrid, Medir para Mejorar.</i>
<b>Valencia</b>	<i>Decreto 62/2010, 16 de abril de Consello, por el que se establecen los instrumentos generales del sistema para la modernización y mejora de la calidad de los servicios públicos de los entes, organismos y entidades del sector público dependientes de la Generalitat</i>	

<b>Navarra</b>	Ley Foral 21/2005, de 29 de diciembre, de evaluación de las políticas públicas y de la calidad de los servicios públicos <sup>23</sup> (BON N.º 4 de 9 de enero de 2006)
----------------	--

Elaboración propia con la adaptación de los contenidos consultados

*Normativa y documentación técnica sobre las Cartas de Servicios en la Administración Pública*

<b>NIVEL DE LA ADMINISTRACIÓN</b>	<b>LEGISLACIÓN y NORMATIVA</b>	<b>DOCUMENTACIÓN TÉCNICA</b>
<b>DISPOSICIONES GENERALES</b>	AEVAL. (2009). <i>Carta de compromisos con la Calidad de las Administraciones Públicas españolas</i> . 8º Compromiso. Elaborar y difundir Cartas de Servicios. <i>Resolución de 29 de julio de 2009, por el que se aprueba el procedimiento de certificación de las Cartas de Servicios de las organizaciones de las Administraciones Públicas</i> (B.O.E 12 agosto 2009) Arts. 9 y 59 <i>Ley 19/2013 de 9 de diciembre de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno</i>	Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas; AEVAL. (2015). <i>Marco común sobre las Cartas de Servicios en las Administraciones Públicas españolas</i> .
<b>ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO</b>	<i>Real Decreto 1259/, de 16 de julio, por el que se regulan las cartas de servicios y los premios a la calidad en la Administración General del Estado.</i>  <i>Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.</i>	<i>Guía para el desarrollo de Cartas de Servicios</i> <sup>24</sup>
<b>ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA</b>	<b>Aragón</b> <i>Decreto 115/2012, de 8 de mayo, de Gobierno de Aragón, por el que se regulan las Cartas de Servicios en el ámbito de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.</i> <i>Orden de 21 de septiembre de 2012, del Consejero de Hacienda y Administración Pública, por la que se establece tipo de Cartas de Servicios que será de aplicación en la Administración de la Comunidad</i>	

<sup>23</sup>Lex Navarra. *Navarra.es*. Recuperado de <http://www.lexnavarra.navarra.es/detalle.asp?r=4650>

<sup>24</sup>AEVAL. (2010). *Guía para el desarrollo de Cartas de Servicios*. Madrid: Ministerio de Presidencia: AEVAL. Recuperado de [http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/guias/Guia\\_CARTAS\\_2009.pdf](http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/guias/Guia_CARTAS_2009.pdf)

	<i>Autónoma de Aragón, el modelo de resolución aprobatoria de aquellas y los criterios para el diseño de los folletos divulgativos.</i>	
<b>Andalucía</b>	<i>Decreto 177/2005, de 19 de julio por el que se modifica el Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios y se establecen los Premios de Calidad de los servicios públicos.</i>	Conserjería de Justicia y Administración Pública de la Junta de Andalucía. (2007). <i>Cuadernos para la Gestión de las Cartas de Servicios en la Junta de Andalucía.</i>
<b>Castilla y León</b>	<i>Decreto 230/2000, de 9 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios al Ciudadano en la Administración de la Comunidad de Castilla y León</i>	Junta de Castilla y León. <i>Guía para la elaboración de Cartas de Servicios al Ciudadano.</i>
<b>Baleares</b>	<i>Decreto 37/2009, de 26 de junio, sobre cartas ciudadanas de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares, (BOIB nº 99, de 9 de julio de 2009)<sup>25</sup></i>	
<b>Madrid</b>	<i>Decreto 27/1997, de 6 de marzo, por el que se regulan las Cartas de Servicios, los sistemas de evaluación de la calidad y los premios anuales de excelencia y calidad del servicios público en la Comunidad de Madrid</i> <i>Decreto 44/1998, de 18 de marzo, por el que se aprueban medidas complementarias de regulación de las Cartas de Servicios.</i>	Dirección General de Calidad delos Servicios y Atención al Ciudadano. (2007). <i>Las Cartas de Servicios en la Comunidad de Madrid.</i>
<b>Melilla</b>	<i>Decreto 674 de 22 de julio de 2010, relativo a aprobación definitiva del reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla</i>	<i>Acuerdo del Consejo del Gobierno de fecha de 27 de septiembre de 2010, relativo a aprobación del "Manual de la Metodología de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla"</i>
<b>Murcia</b>	<i>Orden de 6 de marzo de 2003 de la Consejería de Economía y Hacienda, por la que se dictan instrucciones en relación a la implantación de las Cartas de Servicios en la Administración Pública de la Región de Murcia</i> <i>Resolución de 18 de febrero de 2014, de la Dirección General de Función Pública y Calidad de los Servicios, por la que se dictan instrucciones para la elaboración de Cartas de Servicios y acuerdos de nivel de servicios directivos de la Administración Pública de la Región de Murcia y el control de los compromisos expresados en éstos.</i>	<i>Guía para la elaboración de Cartas de Servicios</i>
<b>Valencia</b>	<i>Decreto 191/2001, de 18 de diciembre, del Consell, por el que se aprobó la Carta del Ciudadano de la Comunitat Valenciana y se regulan las Cartas de Servicios en la Generalitat</i>	Comunitat Valenciana. <i>Proyecto Carta de Servicios: Metodología para su elaboración.</i> (2010)

<sup>25</sup> Govern de les IllesBalears. Conserjería de Transparencia, Cultura y Deporte. (2016). *Calidad de los Servicios.* Recuperado de <http://www.caib.es/sacmicrofront/contenido.do?mkey=M08102117051316386040&lang=ES&cont=5777>

<b>Canarias</b>	<i>Resolución de 25 mayo de 2010 por la que se determina el modelo que ha de seguir el diseño de los trípticos de las Cartas de Servicios</i>	
<b>Cantabria</b>		<i>Manual de procedimiento de gestión de Cartas de Servicios</i>
<b>Castilla – La Mancha</b>		Conserjería de Presidencia y Administraciones Públicas de la Junta de Comunidades de Castilla – La Mancha. (2013). <i>Manual para la elaboración de una carta de Servicios.</i>
<b>Extremadura</b>		Gobierno de Extremadura. <i>Guía Metodológica de Cartas de Servicios.</i>
<b>Galicia</b>		Xunta de Galicia. <i>Guía descriptiva de elaboración de Carta de Servicios en la Xunta de Galicia.</i> <i>Manual de identidad gráfica del programa de Cartas de Servicios de la Xunta de Galicia.</i>
<b>Navarra</b>	<i>Decreto foral 72/2005, de 9 de mayo, por el que se regulan las Cartas de servicios de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y de sus organismos autónomos<sup>26</sup></i>	
<b>País Vasco</b>		
<b>Cataluña</b>		
<b>Asturias</b>	<i>Decreto 61/2014, de 25 de junio, regula las cartas de servicios en el ámbito de la Administración del Principado de Asturias<sup>27</sup></i>	Sistema de Gestión de Calidad del Principado de Asturias: Norma EN ISO 9001:2008
<b>ADMINISTRACIÓN LOCAL</b>	<i>Ley 7/1985, de 2 abril de bases reguladoras de Régimen Local (vigente hasta octubre de 2016)</i>	FEMP (1999). <i>Consideraciones sobre la calidad en la Administración Local</i> ’. FEMP. (2011). <i>Elaboración y gestión de una carta de Servicios en la Administración Local</i> FEMP. (2014). <i>Guía para la aplicación de la Metodología de Evaluación de la Carta de compromisos en las Administraciones Locales</i>
<b>Ayuntamientos de la muestra</b>	<i>Orden de aprobación de la Carta de Servicios</i> <i>Orden de actualización de la CS</i>	<i>Guía de elaboración.</i>

Elaboración propia con la adaptación de los contenidos consultados

<sup>26</sup>Boletín Oficial de Navarra, Nº66 de 3 de junio de 2005.

Lex Navarra. *Navarra.es*. Recuperado de: <http://www.lexnavarra.navarra.es/detalle.asp?r=4256>

<sup>27</sup>Gobierno del Principado de Asturias. (2016). La calidad en las Administraciones Públicas Españolas. *Asturias.es* Recuperado de <https://sede.asturias.es/portal/site/Asturias/menuitem.fe57bf7c5fd38046e44f5310bb30a0a0/?vgnextoid=f541bdaf5ba40310VgnVCM10000098030a0aRCRD&vgnnextchannel=8a47d10edd26c210VgnVCM1000002f030003RCRD&i18n.http.lang=es#1>

## 11.2 FICHA DE DESCRIPCIÓN DEL ARCHIVO MUNICIPAL (AM) Y DE LA CARTA DE SERVICIOS (CS)

### A) IDENTIFICACIÓN DEL ARCHIVO

<b>Provincia</b>		
<b>Ayuntamiento/Municipio</b>		
<b>Nombre Archivo</b>		
<b>Código referencia del Archivo<sup>28</sup></b>	ES. Código Municipio (INE). AMXX (Siglas) <sup>29</sup>	
<b>URL Pág. Web del AM</b>		
<b>Presencia en Medios Sociales del AM</b>		
<b>Medios sociales</b>	Facebook, Twitter, Pinterest, etc.	
<b>Perfil social Facebook URL</b>		
<b>Perfil social Twitter URL</b>		
<b>Publicación / presencia de CS en espacios web de</b>	Publicación en la web del Ayto. Publicación en la pág. Web del Archivo	
<b>Publicación de Cartas de Servicio</b>	No (1) y Sí (2)	Casos: nivel normalización
<b>Área o dpto. dependiente / responsable de calidad</b>	Cultura, Secretaría General, Régimen Interior, Patrimonio, etc.	
<b>Correo electrónico</b>		

<sup>28</sup> Similar al Código de Referencia de la Normativa ISAD (G)

<sup>29</sup> Siglas del Archivo Municipal y del Municipio

B) GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DESCRIPCIÓN DE LA CARTA DE SERVICIO

<b>Ayuntamiento</b>	Nombre (Provincia)	
<b>Año inicio gestión calidad</b>		
<b>Políticas y actuaciones gestión de calidad</b>	<u>Políticas</u>	<u>Actuaciones</u>
<b>Sistemas /Modelos de Gestión de Calidad</b>		
<b>Metodología AM en Gestión de Calidad</b>		
<b>Título Carta Servicios</b>		
<b>URL's de la CS</b>		
<b>Año/ Orden de aprobación. 1ª Edición</b>	Año. Orden de aprobación o fecha de edición	
<b>Año / Orden de actualización</b>	[Sin actualización]. [Fuentes: Boletín oficial de Provincia, Memoria anual del Ayuntamiento, consulta email]	
<b>Plazo de vigencia</b>	[Año-Año] [Sin determinar]	
<b>Definición contenido mínimo: Elementos de CS</b>	Descripción de servicios Compromisos e indicadores Quejas y sugerencias Otros	<u>Observaciones</u>
<b>Otros contenidos y novedades en CS</b>		
<b>Formatos, tipo de documento y soporte</b>	[PDF. DOC , MATRIZ O FOLLETO DIVULTATIVO y PAPEL, WEB, CD, VIDEO]	
<b>Idioma</b>	Castellano	
<b>Compromisos</b>	Nº	<u>Compromisos</u>
<b>Indicadores</b>	Nº	
<b>Correspondencia compromisos e indicadores</b>	Si o No. Motivos	
<b>Seguimiento y control compromisos</b>		
<b>Calidad percibida</b>	Encuestas de satisfacción del usuario propias o del Ayto. Servicio de Quejas y Sugerencias Participación en los procesos de elaboración	

<p><b>Modelos de referencia CS<sup>30</sup></b></p>	<p><u>Programa de Carta de Servicios AGE</u></p> <p>✓ DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Datos identificativos y fines del órgano u organismo</li> <li>✚ Principales servicios que presta</li> <li>✚ Derechos concretos de los ciudadanos y usuarios en relación a los servicios</li> </ul> <p>✓ DE COMPROMISOS DE CALIDAD</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Niveles o estándares de calidad que ofrecen</li> <li>✚ Medidas que aseguren la igualdad de género, que faciliten el acceso al servicio y que mejoren las condiciones de prestación</li> <li>✚ Sistemas normalizados de la calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales</li> <li>✚ Indicadores utilizados para la evaluación de la calidad y para el seguimiento de los compromisos</li> </ul> <p>✓ MEDIDAS DE SUBSANACION EN CASO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS</p> <p>✓ DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Direcciones telefónicas, telemáticas y postales donde se prestan los servicios, indicando el acceso y los medios de transporte público</li> </ul>	<p><u>ISO93200:2008</u></p> <p>✓ INFORMACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Objetivos y fines de la organización prestadora de los servicios objeto de la Carta</li> <li>✚ Datos identificativos de la organización y del servicio</li> <li>✚ Relación de servicios prestados</li> <li>✚ Información de contacto con la organización</li> <li>✚ Derechos y <u>obligaciones concretos de los usuarios en relación con los servicios que prestan</u></li> <li>✚ Relación actualizada de las normas reguladoras de cada uno de los servicios que prestan <u>Formas de participación</u></li> <li>✚ <u>Fecha de entrada en vigor</u></li> </ul> <p>✓ COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES</p> <p>✓ MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA</p> <p>✓ MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN EN EL CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS</p> <p>✓ FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES SOBRE SERVICIOS PRESTADO</p>	<p><b>Faltan siguientes datos:</b></p>
<p><b>Certificaciones, premios calidad recibidos y reconocimientos de la CS e institucional</b></p>			

<b>Normativa / Documentación técnica de CS</b>	
<b>Accesibilidad web a CS</b>	Sí o No de la presencia de la política de accesibilidad en la sede web del Ayto. o archivo . Seguimiento de Recomendaciones del W3C. Aplicaciones utilizadas
<b>Nivel de Accesibilidad</b>	A, AA y AAA
<b>Micronavegación</b>	Fácil o Difícil localización del documento. Rutas.
<b>Captura de imagen con localización de la CS</b>	
<b>Otros canales difusión online</b>	Además de Facebook y Twitter...otras como Youtube, Flickr, etc.
<b>Folletos divulgativos en las dependencias</b>	Fuente: encuesta o consulta al AM
<b>RESUMEN DE LA SITUACIÓN</b>	Carta impresa y electrónica tiene contenido completo y normalizado según un estándar. Hay un seguimiento control de los compromisos. Actualización del documento o última edición. Certificación y premios concedidos al archivo. Herramientas de medición de la calidad percibida por el usuario. Documentación técnica. Presencia de política de accesibilidad y nivel de conformidad. Micronavegación o localización del documento. CONCLUSIONES Y NOVEDADES RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS
<b>Respuesta formulario de preguntas</b>	Sí /No
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	Estilo APA

### **11.3 FORMULARIO DE LAS PREGUNTAS EFECTUADAS A LOS ARCHIVOS MUNICIPALES**

**Metodología.** Las consultas sobre las Cartas de Servicios se han realizado por teléfono y través del correo electrónico, dependiendo de las circunstancias, al responsable de la unidad de información o departamento del que depende.

#### **1. Preguntas generales al Servicio de Archivo**

1. ¿Hay folletos divulgativos de Cartas de Servicios en las dependencias del Archivo?
2. ¿Participan o desarrollan alguna iniciativa en relación con la gestión de la calidad?
3. ¿Disponen de un responsable o equipo para el trabajo para la elaboración, seguimiento y actualización de la Carta de Servicios?
4. Con respecto a la actualización de la Carta de Servicios ¿Cuándo se aprobó por primera vez? ¿Cuál es el periodo de vigencia? ¿Se revisan los compromisos de forma periódica?
5. ¿Han sido galardonados con algún premio o reconocimiento?
6. En relación con el usuario del servicio ¿Realizan y/o analizan las Encuestas de Satisfacción y los datos obtenidos en el Servicio de Quejas y Sugerencias para conocer calidad percibida?

#### **2. Preguntas específicas en cada caso según la información necesaria a completar.**

Se plantean preguntas concretas sobre datos de interés o información que no se ha recopilado con la consulta de los espacios web.

# 11.4 FOLLETO DIVULGATIVO DEL ARCHIVO MUNICIPAL DE LINARES. Carta de Servicios

El Archivo Municipal es un servicio público de titularidad municipal, dependiente del Área de Cultura del Excmo. Ayuntamiento de Linares.

Sus orígenes se remontan a la inmediata concesión del Título de Villa, por Felipe II. Es así como aparece fechado en 1567 el primer libro inventariario de las Escrituras de la villa de Linares. Hasta el año 1811 no vuelve a aparecer otra referencia. Es ahora cuando se acuñó "su nombre" las escrituras del Archivo que estaban en la Iglesia Mayor de la villa a las propias casas del Cabildo, para que de su consulta se derivase una mayor comodidad. (Libro de Actas del Cabildo nº 11) Dicho trazado debió interesar a los regidores del Cabildo la formación de un nuevo Libro Inventario, puesto que se conserva una edición, precisamente de 1811.

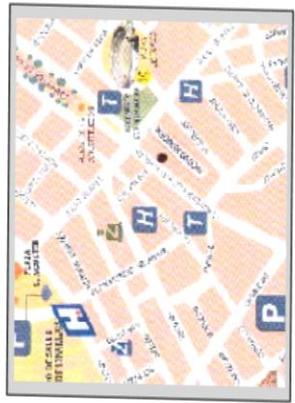
En 1798 es nombrado el primer clero del Archivo; en 1853 aparece el primer oficial archivero y hasta cien años después, 1953, no se crea la plaza en propiedad de archivero-bibliotecario que actualmente y desde entonces ostenta la directora de estos servicios municipales.

En la actualidad el Archivo Municipal de Linares conserva la documentación producida por el Ayuntamiento en el ejercicio de sus funciones. Manifiesto, por tanto, el carácter de archivo "abierto", debido al periódico ingreso de fondos documentales, producidos por las diferentes unidades administrativas municipales. Cuarta, también con una valiosa sección histórica que, por la variedad y calidad de sus documentos, presta un servicio preferentemente de consulta con fines culturales y de investigación.

Recientemente, también, han venido a nutrir sus fondos el Archivo de los Marqueses de Linares y el de la evnua Inbrotion de Caridad, por ellos creada.

Todo ello arroja un volumen de más de 2 km. lineales de documentación, con un fondo histórico cuyos primeros documentos datan del siglo XIII.

LA UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE DE ESTA CARTA DE SERVICIOS ES LA DIRECCIÓN DEL ARCHIVO



## Información General

### Horarios

- De Apertura al público de las Salas de Consulta:  
Enero a Junio y Octubre a Diciembre:  
Lunes a viernes de 9:00 a 13:00 hs.  
Martes y Jueves de 17:30 a 19:30 hs.  
(Solo para investigadores y previa petición de consulta y reserva documental)
- Junio a Septiembre:  
Lunes a viernes de 9:00 a 14:00 hs.
- De atención administrativa:  
Todo el año, de lunes a viernes y de 08:00 a 14:30 hs.

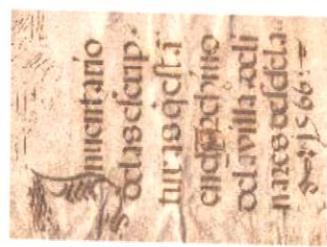
EL ARCHIVO PERMANECE ABIERTO DURANTE LAS FESTAS LOCALES (5 y 28 de agosto) Y LA COPONIA AUTO-MUNICIPAL (28 de febrero y 1 de mayo). SEPTIEMBRE SE SIGUE EL CALENDARIO MUNICIPAL DE ABRIL Y MAYO LOCAL.

### Ubicación y Direcciones

ARCHIVO MUNICIPAL DE LINARES  
Corredera de San Marcos, 40  
23700 Linares (Jaén)  
Teléfono: número de atención al público: 953 682 700  
E-mail: [almunicipal@basnaco.es](mailto:almunicipal@basnaco.es)

EXCELENTÍSIMO AYUNTAMIENTO DE LINARES  
ÁREA DE CULTURA

SERVICIOS MUNICIPALES DE ARCHIVO Y BIBLIOTECA



Archivo Municipal de Linares

Archivo Municipal de Linares



CARTA DE SERVICIOS

## SERVICIOS DEL ARCHIVO

### SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

- Formulación de la correspondiente solicitud temporal de Autorización Administrativa, obligatoria para el acceso a la consulta de fondos documentales del Archivo.
- Expedición o renovación de la Tarjeta de Investigador del Archivo Histórico Municipal de Linares, con una validez de dos años.
- Presentación para la obtención de la Tarjeta Nacional de Investigador, cuando el tema de estudio o investigación sea de tal interés que pueda alcanzar repercusión en la historia local.
- Información periódica a los investigadores locales del resultado cuantificado de sus consultas, con opción de expedición de las oportunas certificaciones.
- Expedición de fotocopias autorizadas, previo abono de la Tasa municipal vigente.
- Prestación domiciliar de soportes digitales para los investigadores.
- Atención directa y priorizada a los Servicios Municipales que soliciten información del Archivo Municipal.

### CONSULTA DE DOCUMENTOS

- Información inmediata y personalizada al investigador sobre fondos documentales y bibliográficos del Archivo y fuentes documentales complementarias.
- Consulta, para investigaciones, de documentos originales físico-ricos cuando su estado de conservación lo permita o, en su defecto, de las correspondientes réplicas digitales.
- Atención personalizada y guiada en la consulta de fuentes documentales para el ciudadano en general.
- Reserva ilimitada de expedientes, para investigadores, durante el tiempo de vigencia (hasta un mes) de la autorización administrativa válida para consultas.
- Disponibilidad al público de dos salas de trabajo con un total de 10 puestos de consulta.

### CONSULTAS EXTERNAS

- Respuesta a las peticiones de consulta telemática, fax o correo (postal o electrónico) para pequeñas administraciones o ciudadanos que esporádicamente lo soliciten.

- Orientación en línea sobre fondos documentales complementarios en otros Archivos públicos.

### FOMENTO Y DIFUSIÓN DE LA CULTURA

- Exposición permanente en la Sala de Investigación "Pablo Tello y Vargas" de fondos documentales del propio Archivo.
- Prestamo de documentos a entidades culturales locales para exposiciones ajenas al Archivo y previa autorización administrativa correspondiente.
- Organización, por grupos, de visitas guiadas al Archivo.

### BIBLIOTECA AUXILIAR

- El Archivo cuenta con una Biblioteca Auxiliar especializada en temas jurídicos, de genealogía y heráldica, de archivística y de historia local, que reúne, por ahora, cerca de 700 volúmenes.
- Su consulta es de libre acceso en Sala, con la posibilidad de la modalidad préstamo de semana para los investigadores con Tarjeta expedida por el Archivo Municipal de Linares.

### DERECHOS DE LOS USUARIOS

- Acceso libre y gratuito a todas las dependencias del Archivo Municipal.
- A recibir atención por personal cualificado, con un trato cordial y un lenguaje preciso a la vez que sencillo y adecuado al perfil del usuario.
- Acceso a los fondos documentales del Archivo y a su reproducción con respeto a las normas y procedimientos establecidos.

### FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS

- Formulación de quejas y sugerencias conforme a lo establecido en esta Carta de Servicios.
- Dirigiendo escritos a la Dirección del Archivo.
- Cumplimentando los cuestionarios facilitados por el Archivo.
- Donando copias de publicaciones que sean resultado del estudio e investigación a partir de fondos del Archivo.

### QUEJAS Y SUGERENCIAS

- Se podrá formular ante la Oficina de Atención al Ciudadano del Escno. Ayuntamiento. El Servicio de Referencia y Documentación del Archivo Municipal facilitará a los interesados el correspondiente informe.

- Las sugerencias pueden ser anónimas y comunicadas a la Dirección del Archivo a través de carta, teléfono o correo electrónico.

### COMPROMISOS DE CALIDAD

- Información inmediata y personalizada al usuario sobre los fondos documentales y servicios del Archivo.
- Trámite para la Autorización temporal de consultas en un máximo de 30 minutos.
- Entrega de documentos solicitados en Sala de Consulta en un plazo inferior a 1 hora.
- Expedición o renovación de la Tarjeta de Investigador en un plazo máximo de 2 días hábiles laboralmente.
- Expedición de fotocopias diligenciadas, o copias digitales, de documentos del Archivo en un plazo máximo de 3 horas, a partir de la realización de su reproducción.
- Respuesta a las consultas por correo (postal o electrónico) en el plazo máximo de una semana, a partir de la fecha del registro de entrada en el Archivo.
- Respuesta a las solicitudes de visitas guiadas para grupos al Archivo en un plazo de 24 horas.
- Respuesta a las quejas y sugerencias de los usuarios en un plazo inferior a 10 días.

### INDICADORES DEL NIVEL DE CALIDAD

- Para medir el nivel de calidad se atenderá a:
  - Número de servicios prestados con referencia a los plazos administrativos de respuesta.
  - Número de solicitudes y sugerencias recibidas y porcentaje respecto al número de quejas.
  - Porcentaje de usuarios que han respondido a los cuestionarios propuestos por el Archivo sobre la prestación de sus servicios.
- Reseñas del Archivo en los medios de comunicación social.

### NORMATIVA

- Ley 7/1985, de Bases del Régimen Local.
- Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales.
- Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Ley 16/1985, del Patrimonio Histórico Español.
- Ley 1/1991, de Patrimonio Histórico Andaluz.
- Ley 3/1984 de Archivos de la Junta de Andalucía.
- Reglamento General de Organización y Funcionamiento del Archivo Municipal de Linares.