G08/D02/O

Directrices – Atención al público

Modelo de Gestión de Documentos y Administración de Archivos (MGD) para la Red de Transparencia y Acceso a la Información (RTA)

Versión: 1.0

Fecha: diciembre de 2014

Versión 1

Coordinadores

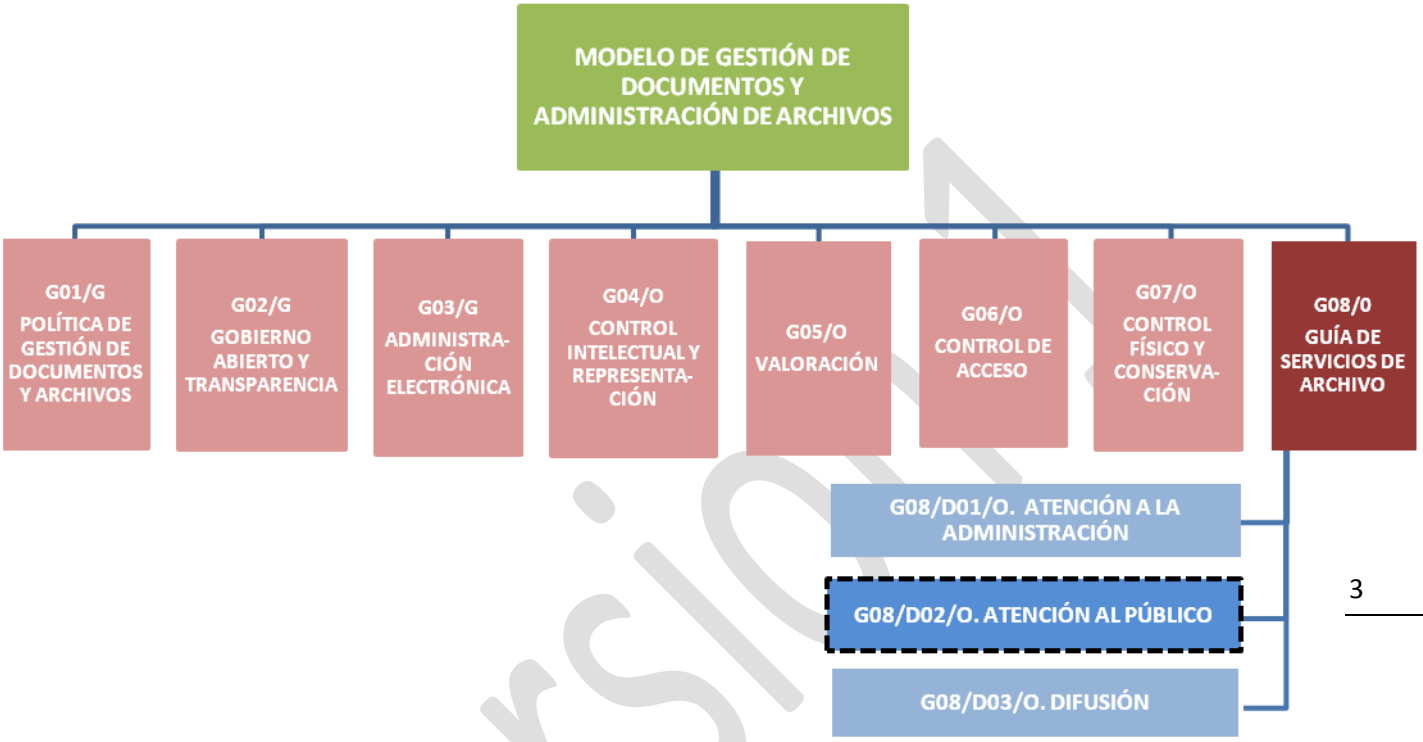
Beatriz Franco Espiño
Ricard Pérez Alcázar

Equipo

Blanca Desantes Fernández
Francisco Fernández Cuesta
Javier Requejo Zalama

© De los textos: sus autores
Este documento se encuentra en fase borrador. Ni la RTA ni los autores se hacen responsables de un mal uso de esta información

Estas Directrices se integran en el MGD según se especifica en el siguiente Diagrama de relaciones:



Versión 1

1. Presentación y objetivos

1.1. Finalidad

1.2. Alcance y contenido

1.3. Documentos relacionados

2. El valor de un servicio de Atención al Público en un archivo

3. Servicios de atención al público ofrecidos por un archivo

3.1. Asesoramiento y orientación informativa (referencia archivística)

3.2. Consulta de Documentos

3.3. Reproducción de documentos a petición de los usuarios

3.4. Formación de usuarios externos

4. Recursos necesarios para ofrecer servicios de atención al público

4.1. Personal especializado en atención al público

4.2. Espacios destinados a la atención al público

4.3. Instrumentos de control

5. Mecanismos de control del servicio de atención al público

5.1 Indicadores específicos para la atención de usuarios

5.2. Cartas de servicios

5.3. Encuestas de satisfacción

6. Cuadro de compromisos de cumplimiento

7. Términos y referencias

7.1. Glosario

7.2. Referencias

7.3. Bibliografía

Versión 1

1. Presentación y objetivos

1.1. Finalidad

La finalidad de estas Directrices es ofrecer una serie de instrucciones técnicas para llevar a cabo el servicio de atención al público dentro de una unidad de archivo, en el marco del Modelo de Gestión de Documentos y administración de archivos de la Red de Transparencia y Acceso a la Información (RTA).

1.2. Alcance y contenido

Estas Directrices contienen los fundamentos esenciales para comprender los diversos servicios documentales que se ofrecen a los usuarios que son ajenos a una organización desde la unidad responsable de gestionar sus documentos, a fin de desarrollarlos eficazmente en diferentes niveles de aplicabilidad dentro de una organización, según establece el Modelo de Gestión de Documentos y administración de archivos de la RTA.

1.3. Documentos relacionados

G08/O	**Guía de servicios de Archivo**
G08/D01/O	**Atención a la Administración**
G08/D03/O	**Difusión**

2. El valor de un servicio de atención al público en un archivo

Una de las principales funciones archivísticas es la de informar a la sociedad sobre el patrimonio documental que se custodia en sus centros y facilitar su acceso a las personas que son ajenas a la organización, siguiendo los criterios existentes de accesibilidad a dicha documentación.

Por este motivo, es necesario que cualquier archivo, sea del tipo que sea, disponga de un servicio de atención al público, desde el cual se puedan coordinar las actividades que el archivo debe realizar para atender las consultas de aquellas personas ajenas a la organización.

El servicio de atención al público puede ser conocido como Servicio de información, de Referencia, Atención a usuarios, etc., y cualquier archivo deberá disponer de una unidad encargada de atender a los usuarios que sean ajenos a la organización, variando su tamaño dentro de la organización en función del tipo de archivo.

De todos modos, el grado de importancia de un servicio de atención al público en cada archivo podrá variar en función de la estructura orgánica del archivo, de la política de gestión documental aplicada o de los objetivos estratégicos que desarrolle la organización. Igualmente, los servicios que los archivos pueden ofrecer a los usuarios externos podrán variar en función del tipo de documentación que se custodia en ellos.

En este sentido, pueden existir archivos en los que, debido al carácter eminentemente histórico de su documentación, los servicios de atención al público ocupen un gran parte del

Versión 1

organigrama del centro, necesitando de varias unidades para el eficaz desempeño de sus funciones. En cambio, otros centros en los que la documentación se encuentra sometida a múltiples restricciones de acceso o que custodia documentación que todavía se encuentra en fases activas de la tramitación, pueden ver reducido el servicio de atención al público a un grupo de procesos o servicios desempeñados dentro de otra unidad (por norma general, suele ser la unidad responsable de atender a la administración productora).

Sea cual sea el volumen o tamaño organizativo del servicio de atención al público, el principal objetivo de cualquier servicio o proceso destinado a la atención de usuarios externos a la organización de la que depende el archivo será conseguir que toda las necesidades de información solicitada puedan verse satisfechas.

Para cumplir con ese objetivo básico, el archivo deberá contar con personal especializado en búsqueda de información, un espacio adecuado para atender las consultas, así como con un sistema de descripción y búsqueda de documentos útil. También deberá desarrollar los procedimientos necesarios para facilitar a los usuarios el acceso a la información o a los documentos que la contienen así como posibles sistemas de gestión de usuarios.

De cualquier modo, el diseño de un servicio de atención al público en un archivo vendrá siempre determinado en función del tipo de usuarios externos que puedan hacer uso del archivo. Para ello, es recomendable realizar un estudio de investigación para conocer los tipos de usuarios externos que acuden al archivo.

Por norma general, podemos agrupar a los usuarios externos en tres categorías muy básicas pero claramente diferenciadas y con necesidades y expectativas distintas:

- **Ciudadanos**: son aquellas personas que acuden al archivo porque se encuentran implicadas en algún tipo de procedimiento administrativo y necesitan consultar determinada información custodiada en el centro que se encuentra en relación con el procedimiento del cual es una parte implicada.
- **Profesionales de la investigación**: son personas con un alto conocimiento de la documentación y el contexto de producción de la documentación que realizan trabajos de investigación (ya sea histórica, periodística o de otro tipo) y necesitan consultar documentación que se encuentra en el centro.
- **Estudiantes**: son personas que se encuentran en alguna de las etapas académicas de su formación (primaria, secundaria, universitaria, post-doctoral, etc.) que buscan información o documentación relacionada con su formación académica o con algún proyecto de investigación.

En última instancia, podremos contemplar una última categoría de usuarios externos, en la que se incluirían todas aquellas personas que no puedan adscribir a ninguna de las categorías anteriormente citadas.

De cualquier forma, esta clasificación de usuarios puede resultar muy genérica o imprecisa para una configuración adecuada de un servicio de atención al público y se recomienda realizar

Versión 1

investigaciones particulares en cada archivo para poder identificar de forma más precisa los diferentes perfiles de usuarios que acuden al centro.

3. Los servicios de atención al público ofrecidos por un archivo

Podemos clasificar los servicios que se pueden ofrecen a los usuarios agrupándolos en cuatro categorías:

- Asesoramiento y orientación informativa
- Consulta de documentación
- Reproducción de documentos a petición de usuarios
- Formación de usuarios externos.

Todos los servicios van encaminados a conseguir el objetivo principal anteriormente citado: la satisfacción de las necesidades planteadas por los usuarios. Esta necesidad puede ser respondida a través de la consulta de la documentación conservada en el archivo, pero también puede verse satisfecha de otras formas, en las que no sea necesario consultar directamente la documentación. Así, las necesidades se pueden satisfacer con otros servicios adicionales como pueden ser el asesoramiento o la obtención de información, incluso sin estar directamente relacionada con la documentación conservada en el archivo, la obtención de conocimientos para poder ampliar las funcionalidades de los usuarios gracias al archivo, o incluso la capacidad de reproducir documentación y utilizarla con otros fines más allá de los meramente informativos.

3.1. Asesoramiento y orientación informativa (referencia archivística)

El primer acercamiento de cualquier usuario externo a un archivo consiste siempre en un asesoramiento y búsqueda de orientación, ya sea para conocer el funcionamiento del archivo, para poder disponer de los medios necesarios para buscar información o, incluso, para obtener información de carácter general que no tiene por qué estar directamente relacionada con el archivo en cuestión.

La bibliografía profesional emplea generalmente el término referencia -o, más estrictamente, referencia archivística-, para designar la función archivística destinada a proporcionar asesoramiento y orientación a los usuarios en la identificación y localización de documentos relevantes para sus intereses y necesidades informativas, incluyendo la resolución de las preguntas planteadas sobre el propio archivo, sus servicios, sus fondos y colecciones, los instrumentos de descripción disponibles y las condiciones de acceso y de reproducción de los documentos.

La consulta planteada puede resultar muy genérica o puede no tener ninguna relación con el archivo, pero aún así es necesario responder a la consulta de forma que se pueda satisfacer la necesidad planteada por el usuario.

Versión 1

Todas las consultas planteadas por un usuario deben ser respondidas, incluso las que no pueden satisfacerse desde el propio archivo. En esos casos, deberá ofrecerse una respuesta explicativa que permita orientar al usuario hacia el lugar adecuado para satisfacer su demanda.

Para ello, la mejor forma de recoger este tipo de consultas de asesoramiento y ofrecer una respuesta adecuada será intentar recabar el mayor volumen posible de información de que dispone el usuario sobre su interés o consulta, para poder delimitar y clarificar la demanda de información y ofrecer una respuesta adecuada.

La metodología para la recopilación de este tipo de información puede ser muy diversa. En determinadas ocasiones, puede realizarse a través de la conversación directa entre el personal del archivo y el usuario, a través de comunicaciones telefónicas o a través de correos electrónicos. Incluso, en determinadas ocasiones, puede resultar necesario disponer de un cuestionario que permita acotar el área de la consulta para ofrecer una mejor respuesta. En cualquier caso, al recopilar información se procurará obtener datos sobre las siguientes cuestiones:

- ¿Cuál es el tema o asunto principal de la búsqueda de información?
- ¿Qué información conoce ya el usuario al respecto?
- ¿Cuál es el objeto específico de su consulta de información?
- ¿Qué nivel, grado o cantidad de información puede responder a la consulta?
- ¿Cuáles son los límites cronológicos, físicos o intelectuales de la consulta?
- ¿Qué formato de respuesta desea recibir y a través de qué medio espera recibirlo?
- ¿Cuál es el tiempo de que dispone para obtener la respuesta?

El conjunto de cuestiones planteadas permitirá delimitar las diversas facetas o aspectos a tener en consideración a la hora de ofrecer el asesoramiento y la respuesta a la orientación solicitada por el usuario.

Si la respuesta ofrecida cumple con las expectativas del usuario, éste puede encaminar el resto de sus actuaciones hacia diversas direcciones, entre las que destacamos las siguientes:

- **Continuar con el asesoramiento y la orientación en el archivo**. Las respuestas ofrecidas pueden derivar en otras series de cuestiones o preguntas que pueden volver a ser respondidas por el centro. En este sentido, deberá repetirse la metodología planteada anteriormente hasta que la orientación ya no sea necesaria.
- **Plantear la consulta de documentación conservada en el archivo**. La orientación recibida puede provocar que el usuario desee continuar su búsqueda de respuestas mediante la consulta de los fondos documentales conservados en el archivo, ya sea directamente sobre la documentación o a través de fuentes indirectas (bases de datos, fuentes bibliográficas, etc.).

Versión 1

- **Solicitar la reproducción de documentos existentes en el archivo**. En ocasiones, simplemente con la orientación y el asesoramiento recibido, los usuarios no precisan consultar directamente la documentación en el propio archivo y optan por iniciar directamente el procedimiento existente para obtener una reproducción de los documentos que conserva el centro relativos a su consulta inicial. Esta actuación puede conllevar ciertos riesgos si no se ha consultado previamente la documentación, pero es una práctica asentada entre usuarios que carecen de un profundo conocimiento de la realidad archivística.

- **Dirigir sus actuaciones posteriores hacia entornos o agentes distintos al archivo**. Puede darse el caso de que una persona realice el acercamiento a un archivo en busca de asesoramiento, pero la demanda de información que busca no pueda ser satisfecha en dicho centro, bien porque la documentación que desea consultar no se conserva en el centro, bien porque no está accesible o incluso porque su objetivo no era consultar información en ese archivo. En este sentido, una vez que se asesora al usuario según las posibilidades del centro, éste sale de su ámbito de actuación y se encamina hacia otras instancias que satisfagan su demanda (puede ser otro archivo, otra organización, una entidad superior, etc.).

3.2. Consulta de documentos

Una vez que los usuarios han recibido los conocimientos necesarios para saber que su demanda de información puede verse satisfecha mediante la consulta de los fondos documentales que se custodian en un archivo, el siguiente paso consiste en disponer de acceso a la documentación para satisfacer de ese modo la demanda planteada.

En este sentido, el servicio de atención al público de un archivo deberá ofrecer a los usuarios la información disponible para poder acceder a la documentación. Para ello, las fuentes de información elaboradas por el propio centro así como los sistemas de descripción o publicaciones disponibles juegan un papel fundamental para que los usuarios puedan descubrir y recuperar los datos necesarios entre los fondos documentales del archivo.

Para que los usuarios puedan buscar y recuperar aquella información que les resulta de interés entre los fondos documentales de un archivo, los útiles e instrumentos habitualmente empleados son los siguientes:

- **Productos elaborados por el propio archivo.** Son aquellos documentos, catálogos, ficheros, guías, inventarios, listas, circulares o cualquier otro objeto que haya sido elaborado específicamente por el centro para ofrecer información básica sobre la forma para acceder a la documentación. Generalmente, en estos objetos se ofrece un breve resumen o índice de la documentación que va asociado al código de identificación o signatura física que permite identificar y localizar el documento en el depósito del archivo. En este tipo de objetos también puede ofrecerse información sobre las posibles restricciones de acceso a la documentación.

- **Fuentes bibliográficas**. Son publicaciones elaboradas y específicas realizadas por personas ajenas al centro, que previamente consultaron documentación original como

Versión 1

usuarios externos, con el objetivo de resolver determinadas cuestiones a partir del análisis o la investigación de dichos documentos. Pueden servir como referencia para acceder de nuevo a la documentación e, incluso, como sustitutivo para acceder a la información de los documentos en caso de que la documentación original no resulte accesible (ya sea por motivos técnicos o de conservación).

- **Sistemas electrónicos de consulta**. La implementación de bases de datos, sistemas accesibles en red y aplicaciones informáticas para la descripción de documentos ofrece la posibilidad de acceder y recuperar las descripciones de los documentos o las imágenes digitales de los mismos, sin necesidad de consultar la documentación original. Incluso, gracias al desarrollo de sistemas de difusión archivística en red o a los proyectos de descripciones de documentos basados en la Web semántica, se puede facilitar la consulta y recuperación de documentos conservados en archivos mediante la consulta online a través de dispositivos desde cualquier lugar, sin necesidad de acudir al archivo.

En ocasiones, con la utilización de estos instrumentos de apoyo a la consulta de documentación de un archivo, pueden verse satisfechas las necesidades de los usuarios, sin necesidad de acceder a la documentación original.

De todos modos, en numerosas ocasiones puede ocurrir que estas herramientas no resuelvan las necesidades de información y se necesiten consultar los documentos originales. Para ello, en caso de que el documento original no presente ninguna restricción de carácter legal o técnico para ser consultado, el archivo deberá disponer de una sala de consulta o un espacio adaptado para que el usuario pueda acceder a la documentación, así como unas normas para la consulta y el acceso a documentos originales. El incumplimiento de estas normas por parte del usuario puede conllevar la restricción a la consulta de documento o incluso sanciones de carácter administrativo o judicial.

3.3. Reproducción de documentos a petición de los usuarios

Otro servicio que el archivo puede ofrecer al público dentro de sus actividades para satisfacer las demandas de información es el de reproducción de los documentos conservados en el centro.

Es conveniente entender que la reproducción de documentos es un proceso que sirve para responder a varias necesidades al mismo tiempo:

- Por un lado, la reproducción de los documentos sirve para facilitar la consulta y el acceso a la documentación, ya sea por parte de los usuarios externos o por parte de la administración productora.

- Por otro lado, la reproducción de los documentos también sirve para promover la conservación de la documentación, ya que una vez reproducido el documento en otro soporte, puede consultarse la reproducción por parte de los usuarios, viendo reducida así la manipulación de la documentación original y facilitando su preservación a largo plazo.

Version 1

Por ese motivo, debemos considerar que la reproducción de los documentos no debe ser un servicio que deba quedar restringido a los procesos de atención al público, ya que el valor añadido que genera la obtención de copias de los documentos, pues permite satisfacer las necesidades de otros agentes implicados distintos a los propios usuarios que desean obtener copia de un documento. Estos agentes pueden ser los técnicos archiveros del centro que disponen de las copias para evitar la manipulación del original, pero también otros posibles usuarios que pueden solicitar una copia del mismo documento sin necesidad de volver a someter al proceso de reproducción o, incluso, para proyectos de digitalización y difusión en red.

La reproducción de los documentos puede realizarse mediante sistemas tradicionales de copias en papel o mediante sistemas basados en la digitalización, en función de los recursos de que disponga el archivo. Los métodos tradicionales de obtención de copias en papel (fotocopias o similares) obligan a someter a los documentos al proceso de reproducción tantas veces como sea requerido por los usuarios. En cambio, los sistemas basados en la digitalización permiten la obtención de múltiples copias sin necesidad de someter al documento a un nuevo proceso de copiado.

En todo caso, la reproducción de los documentos siempre vendrá condicionada por las diversas restricciones que plantee el centro o que conlleve la propia documentación, como por ejemplo:

- Restricciones derivadas del mal estado de la documentación que impidan someterla al proceso de reproducción
- Restricciones relativas a la imposibilidad de difundir datos personales contenidos en la documentación, información que pueda afectar al honor y la intimidad personal o incluso a la seguridad
- Restricciones relacionadas con la posible difusión o publicación de datos o información sometida a determinados derechos de autor o de propiedad intelectual.

Cuando la reproducción de los documentos a petición de los usuarios resulta factible, es necesario que los usuarios se ajusten al procedimiento que el archivo o la organización de la que depende hayan diseñado para poder resolver de forma eficaz la petición de reproducción. En este sentido, por norma general es necesario que el usuario presente una solicitud de reproducción explicando la petición y la forma en que desea recibir las copias. A su vez, el archivo debe explicar detenidamente al usuario los servicios de reproducción que ofrece, junto con los posibles gastos, tasas o costes que dicha solicitud conlleve. Si el usuario acepta las condiciones de la reproducción solicitada, el archivo procederá a realizar las copias y entregárselas tal y como haya solicitado. El procedimiento finalizará cuando el usuario reciba las copias de la documentación y verifique que cumplen los requisitos de su solicitud.

3.4. Formación de usuarios externos

El último de los servicios contemplados dentro de los procesos de atención al público en los archivos es el denominado como servicio de formación a usuarios.

Versión 1

En realidad, se trata de un servicio íntimamente relacionado con las actividades propias de difusión del archivo y de formación de personal, puesto que, en realidad, se puede concebir como una actuación derivada de la atención al público pero que puede también quedar reflejada como una actividad propia del proceso de difusión y de formación combinada asistencia [Véase *G01/D03/G Roles, responsabilidades y competencias* y *G08/D03/O Difusión*].

Desde el asesoramiento y la orientación informativa o incluso desde la propia consulta de documentos, se pueden plantear determinadas cuestiones relativas a la necesidad de disponer de conocimientos específicos sobre determinados asuntos por parte de lo usuarios externos. Estas cuestiones específicas pueden ser resueltas a través de mecanismos didácticos o explicativos que permitan la adquisición de conocimientos por parte de los usuarios sin necesidad de volver a acudir al asesoramiento u orientación por parte del personal del archivo cada vez que se plantea dicha cuestión.

Para poder elaborar esos mecanismos explicativos, es necesario identificar y analizar exhaustivamente las necesidades específicas que se plantean los usuarios externos del archivo (cuestiones sobre los procedimientos desarrollados en el archivo, problemas con la lectura de determinada documentación, etc.). Una vez analizadas esas necesidades, el archivo deberá plantearse la metodología idónea para resolverlas de forma que se evite la repetición de esa necesidad por parte de otros usuarios.

En este sentido, el archivo puede plantearse la formación de los usuarios externos siguiendo varios sistemas:

- **Cursos o planes de formación**. Se puede aplicar un esquema similar a los planes de formación continua, basado en el análisis de necesidades existentes y creación de planes de formación destinados a resolver dichas necesidades [Véase *G01/D03/G Roles, responsabilidades y competencias*]. Pero en este caso, las actividades formativas no van orientadas a la propia organización sino a los usuarios externos del archivo que, generalmente, presentan unas necesidades completamente distintas a las del personal de la organización.

- **Materiales explicativos**. En vez de desarrollar actividades formativas concretas, el archivo puede elaborar productos que resuelvan de forma general las necesidades que los usuarios se planteen sobre determinadas cuestiones. Estos productos explicativos pueden quedar configurados de varias maneras, como anuncios, manuales didácticos, como folletos explicativos o incluso como documentos de preguntas frecuentes (FAQ's) e igualmente pueden ponerse a disposición de los usuarios en tablones de anuncios dentro del propio archivo, en la sala de consulta o incluso en sitios Web para su mayor difusión.

4. Recursos necesarios para ofrecer el servicio de atención al público

4.1. Personal especializado en atención al público

Debido a las características tan específicas que conlleva la atención a lo usuarios que son ajenos a la administración, es necesario que el personal que asume dicha responsabilidad en el archivo disponga de una especial formación en atención al público, resolución de demandas de

Versión 1

información. Ello deberá ser tenido en consideración a la hora de elaborar los planes de formación continua y la asignación de responsabilidades dentro de la organización [Véase *G01/D03/G Roles, responsabilidades y competencias*].

Un servicio eficaz de atención al público en un archivo debe disponer de personal especializado que se encargue de mantener actualizadas las fuentes de información, recibir las consultas, resolverlas de acuerdo a las necesidades de cada usuario y desarrollar instrumentos necesarios para formar a los usuarios.

Por este motivo, resulta más aconsejable que las unidades encargadas de tratar con usuarios ajenos al centro estén gestionados por personal específico que se encargue de mantener actualizadas las fuentes de información, recibir las consultas, resolverlas de acuerdo a las necesidades de cada usuario y desarrollar instrumentos necesarios para formar a los usuarios.

Las personas responsables de atender al público en los archivos deben ser capaces de asumir, como mínimo, las siguientes responsabilidades:

- Ser capaces de ofrecer una respuesta precisa de manera rápida e imparcial sobre las cuestiones planteadas por los usuarios
- Estar preparados para buscar información incluso fuera del entorno del archivo incluso cuando sea necesario, para ofrecer una respuesta adecuada a los usuarios
- Dar a conocer el papel informativo del archivo mediante el asesoramiento y la publicidad de los servicios ofrecidos y la colaboración con las personas o unidades responsables de la Difusión
- Instruir a los usuarios en el uso de las fuentes y herramientas informativas disponibles en el archivo
- Proporcionar información a los usuarios que les permita profundizar en sus conocimientos o actualizar los que ya posea.

Además, es necesario que el personal de la unidad de atención al público posea amplios conocimientos de gestión documental, puesto que es necesario disponer de una firma base archivística en técnicas y servicios de gestión documental para poder informar adecuadamente a los usuarios sobre el uso del archivo, los productos generados y los fondos documentales. Incluso, debe poseer profundos conocimientos sobre las fuentes documentales externas al archivo, para poder obtener datos que no pueden extraerse del análisis de la documentación de su propio centro.

En última instancia, las personas encargadas de la atención al público deben disponer de una capacidad especial y objetiva de análisis y síntesis, con la que poder delimitar las consultas planteadas por los usuarios al tiempo que se puedan ofrecer unas respuestas ajustadas a sus necesidades. Además, deben conocer el manejo de los sistemas de búsqueda y recuperación de información de su centro para poder conseguir las respuestas en el menor tiempo posible.

Versión 1

4.2. Espacios destinados a la atención al público

El archivo debe disponer de un conjunto de espacios destinados para uso público, en los que se deben tener en consideración una serie de elementos clave:

- **La localización y condiciones físicas.** Un servicio de atención al público debería contar con uno o varios espacios específicamente diseñados para ello. Debe estar bien señalizado y ser fácilmente localizable dentro de las instalaciones del archivo.

- **El equipamiento disponible.** Igualmente, un servicio de atención al público debería contar con instalaciones preparadas para atender al usuario (mostradores, mesas de consulta, consignas para depositar materiales no permitidos en la sala de lectura, etc.) así como zonas reservadas para poder realizar consultas de obras de referencia y zonas reservadas para el personal técnico del centro.

La adecuada organización de una instalación de archivo requiere separar claramente aquellas zonas en las que los usuarios externos pueden circular dentro del archivo de las zonas que tienen el acceso restringido al personal del centro [Véase *G07/D01/O Plan integrado de conservación*]. De esta forma, se facilita la conservación a largo plazo de la documentación, mediante la delimitación física de circuitos de paso.

4.3. Instrumentos de control

Para que un servicio de atención al público en un archivo pueda cumplir con sus objetivos es necesario que el archivo disponga de una serie de instrumentos que sirven para gestionar y controlar las funciones y los servicios ofrecidos. Estos instrumentos deben servir para el trabajo interno del propio archivo relacionado con la atención a usuarios, pero también deben facilitar la realización de consultas de usuarios y su resolución.

En este sentido, podemos enumerar los principales instrumentos de control que deben estar presentes en servicio de atención al público archivístico:

- **Normas de consulta**: A la hora de consultar la documentación custodiada en un archivo, es necesario entender que la sala de consulta es un espacio muy definido y delimitado en el que deben aplicarse unas directrices concretas para regular el acceso a la misma, las condiciones para poder consultar un documento original y los criterios de preservación de los documentos que impidan cualquier daño o alteración de los documentos, ya sea intencionada o no. Por ese motivo, todo archivo deben disponer de una serie de normas estables y conocidas por todos sus usuarios, en las que se establezcan las instrucciones, permisos y restricciones a las que deben atenerse los usuarios para poder consultar la documentación en los espacios destinados al efecto, cumpliendo en todo caso la legislación existente en materia de acceso al Patrimonio Documental. Por norma general, las normas de consulta deben contemplar, como mínimo, los siguientes elementos:

    - Normativa vigente en materia de acceso al archivo y a la documentación

Versión 1

- Materiales permitidos dentro del espacio de consulta de documentos
- Condiciones de uso de las instalaciones y horarios de apertura
- Materiales de apoyo disponibles en la sala y condiciones de uso
- Sistema de acreditación personal para acceder a los documentos
- Metodología existente para realizar solicitudes de consulta (formularios, aplicaciones informáticas, etc.)
- Condiciones para realizar solicitudes de reproducción de los documentos consultados
- Posibles sanciones aplicables en caso de infringir las normas.

- **Sistemas de gestión de usuarios.** Todo servicio de atención al público en un archivo debe disponer de un mecanismo, sistema, procedimiento o aplicación que permita gestionar adecuadamente los expedientes personales de los usuarios que acuden al centro, con el objetivo de disponer de un medio centralizado de gestión de la información relativa a las personas que acceden a la documentación. Este sistema puede quedar reflejado de varias maneras:

  - Mediante la aprobación y desarrollo de un procedimiento para la gestión de expedientes de usuarios, que sea controlado directamente por el servicio de atención a usuarios. En este caso, se precisará la creación de un "archivo de usuarios", que contemple los siguientes elementos: datos identificativos del usuario, solicitudes de documentación, solicitudes de reproducción de documentos, posibles solicitudes de acceso a documentación restringida, etc.

  - Mediante la implementación de una aplicación destinada específicamente a la gestión de los usuarios en su relación con los documentos de archivo. En este caso, se precisará un desarrollo informático adaptado a las necesidades planteadas en los servicios de atención al público y que permita contemplar los elementos anteriormente citados pero en soporte electrónico (peticiones de documentación, documentos servidos, etc.). Este sistema puede ser sumamente útil en archivos con entornos compartidos o en sistemas que desean unificar los expedientes de usuarios (evitando duplicidades de información entre los diversos centros).

- **Sistemas de control de documentos.** De forma similar a los sistemas de gestión de usuarios, todo servicio de atención al público debe disponer de un mecanismo que permita rastrear y dejar constancia de todos los movimientos de los documentos cada vez que salen de su ubicación permanente en el depósito, bien sea para ser consultados en sala o para ser objeto de algún proceso de tratamiento técnico

Versión 1

(reproducción, descripción, restauración, etc.). Este tipo de sistemas puede quedar reflejado mediante dos posibilidades:

- Mediante el uso de formularios especificando la identificación personal del peticionario y la identificación del documento solicitado. Estos formularios estarán muy relacionados con los expedientes propios de los usuarios.
- Mediante el desarrollo de sistemas informáticos para disponer de esa misma información combinada con el movimiento de los documentos fuera de su ubicación permanente.

En ambos casos, se necesitará el uso de un material físico que informe de la salida de los documentos de su ubicación permanente en los depósitos. Dicho material recibe la denominación de Testigo y, por norma general, se generan dos testigos con la misma información: uno de los testigos se deposita en la ubicación permanente de la que se extrae el documento en el depósito y otro testigo acompaña al documento a su lugar fuera del depósito (sala de consulta, reproducción, restauración, etc.). En ambos testigos se incluye la misma información: identificación de la persona peticionaria, motivo y fecha de su salida.

5. Mecanismos de control de la atención al público

5.1. Indicadores específicos para la atención de usuarios

Todos los servicios llevados a cabo en un archivo pueden y deben ser medidos a través de indicadores. Y el servicio de atención al público es uno de los que con mayor motivo debe someterse a constante seguimiento, puesto que así se podrán corregir de forma más rápida y los posibles defectos detectados y se obtendrá una mayor eficacia en el servicio.

Existen múltiples razones por las que es aconsejable realizar un seguimiento específico del servicio de atención al público en un archivo:

- Para asegurar que las tareas propias del servicio se están llevando a cabo correctamente
- Para obtener el máximo rendimiento del servicio y sus recursos, de cara a la propia organización de la que el archivo depende, pero también de cara a los usuarios externos que acuden al archivo
- Para promover y fomentar la asunción de cambios en la forma de trabajar del personal si se detectan aspectos que pueden ser mejorados, tanto en lo relativo a la reingeniería de los procesos como a la aplicación de nuevas tecnologías que puedan simplificar el trabajo o facilitarlo.

Los servicios de atención al público, entendidos como un proceso o grupo de procesos desarrollados por el archivo, deberían estar contemplados en el establecimiento de

Versión 1

indicadores de evaluación, llegando incluso a considerarse en determinadas ocasiones como uno de los servicios que podrían ser considerados clave para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización de la que forman parte [Véase *G01/D05/G Indicadores de evaluación*]. Y por ello, en determinados archivos, debería contemplarse la creación de un cuadro de indicadores específicamente centrados en el servicio de atención al público.

En este sentido, los ámbitos de actuación que podrían ser objeto de seguimiento específico con indicadores de evaluación en los servicios de atención al público serían los siguientes:

- **Servicio ofrecido**: espacios disponibles, instalaciones, atención recibida, formación adecuada, etc.
- **Consultas**: cantidad de consultas, adaptabilidad a las necesidades de los usuarios, pertinencia de las consultas, satisfacción de los usuarios, etc.
- **Fondos disponibles y fuentes disponibles**: calidad de las fuentes informativas de apoyo, volumen de material disponible, etc.

En definitiva la evaluación de un servicio de atención al público debe efectuarse para controlar de la mejor forma posible las actividades desarrolladas y para comprobar la utilidad y calidad del servicio de cara a los usuarios. Una vez que se extraen los datos por medio de los indicadores establecidos sobre estos ámbitos se podrá contar con suficientes elementos para poder tomar decisiones de carácter estratégico que modifiquen los puntos débiles y aumenten la calidad del servicio ofrecido [Véase *G01/D01/G Planes estratégicos*].

A continuación, se incluyen algunos ejemplos de posibles indicadores para la evaluación de los servicio de atención al público en los archivos:

Ámbito	**Indicadores de evaluación de la atención al público**
Servicios ofrecidos	Horas de apertura del centro
	Número de puestos de consulta disponibles
	Número de usuarios posibles en cada puesto
	Grado de ocupación de puestos
	Número de personal de atención al público asignado
	Ratio de personal del servicio con respecto a usuarios
	Equipamiento disponible para uso público
	Tiempo de uso del equipamiento disponible
Consultas	Número de personas atendidas
	Número de consultas no presenciales

Versión 1

	Número de consultas presenciales
	Tiempo transcurrido desde que se realiza la consulta hasta que se responde
	Grado de satisfacción de los usuarios
	Ratio de consultas planteadas con respecto a las respondidas
Fondos y fuentes disponibles	Número de fuentes de referencia disponibles en sala
	Número de inventarios disponibles
	Número de bases de datos accesibles
	Número de documentos descritos
	Número de documentos con restricciones de acceso definidas
	Número de ejemplares disponibles en la biblioteca auxiliar del archivo

5.2. Cartas de servicios

Para los efectos de estas directrices, podemos definir la carta de servicios como un documento escrito por medio del cual la organización informa públicamente a los usuarios sobre los servicios que gestionan, los compromisos de calidad que asume en su prestación, así como los derechos y obligaciones que les asisten.

En este sentido, una carta de servicios deberá estar compuesta de dos elementos claramente diferenciados:

- Por un lado, una parte que sirva para informar a los usuarios sobre los diferentes servicios que se desarrollan en una organización y que puede prestarles
- Por otro lado, otra parte donde se explicitan los compromisos de calidad que la organización asume como objetivos en la prestación de dichos servicios a los usuarios.

Las cartas de servicios son un tipo de instrumentos que se encuentran ampliamente asentados como herramienta para evaluar la gestión de la calidad en todo tipo de organizaciones y, en el caso de los archivos y, especialmente, en los servicios que prestan de cara a los usuarios ajenos a la organización cobran un especial interés porque permiten evidenciar el grado de efectividad de los principios estratégicos y de funcionamientos de dichos centros en cuanto al contacto que una persona que es ajena a la organización mantiene con un archivo.

Por norma general, el contenido de una carta puede estructurarse siguiendo unas pautas comúnmente asentadas en cinco bloques o apartados temáticos:

- **Información general y legal**: recoge los datos descriptivos básicos del archivo o de la organización de la que depende así como los servicios que se prestan, junto con referencias a la normativa reguladora que sea de aplicación.

Versión 1

- **Compromisos de calidad ofrecidos e indicadores**: recoge una explicación sobre los niveles de calidad que se pretenden ofrecer acompañados obligatoriamente de los indicadores de evaluación diseñados para medir los resultados y realizar el seguimiento de dicho nivel de calidad.

- **Medidas de aseguramiento de la calidad y la igualdad en la atención al público y el acceso a la documentación**: recoge todas aquellas medidas que el archivo desarrolla para que la prestación del servicio sea totalmente normalizado e igualitario sin posibilidad de que exista discriminación alguna. Pueden ser medidas para evitar desigualdades de género, problemas de accesibilidad por parte de personas con discapacidad, etc.

- **Medidas de subsanación, reparación o compensación**: junto a todo ello, la carta de servicios debe incluir las posibles medidas que el centro puede adoptar en caso de no cumplir con los compromisos asumidos así como la metodología para que los usuarios puedan presentar reclamaciones por el incumplimiento de esos compromisos.

- **Información complementaria**: todo ello debe ir acompañado de datos identificativos del centro, medios de contacto y acceso, identificación de personas responsables de la ejecución de la carta de servicios, período de vigencia de la carta y sistema de revisión.

5.3. Encuestas de satisfacción

Uno de los mecanismos más efectivos para realizar un adecuado control del servicio de atención a usuarios en un archivo consiste en consultar directamente a los propios usuarios sobre el servicio recibido.

Mediante la consulta directa a los usuarios se puede obtener información de carácter cualitativo que permite reflejar la percepción subjetiva que los usuarios reciben sobre el servicio de atención al público y que permite alimentar posibles indicadores de satisfacción o cualitativos en los cuadros de mando específicos de atención a usuarios.

Igualmente, la satisfacción de los usuarios suele ser considerada un indicador claro para medir compromisos de calidad en los servicio ofrecidos que queda reflejado como tal en las cartas de servicio.

La medición de la satisfacción de los usuarios puede realizarse mediante la aplicación de encuestas o entrevistas directas con los usuarios, ya sea de forma periódica, voluntaria, continuada, obligatoria, etc. Con ellas, lo que se pretende es obtener información relativa a diversos aspectos sobre la calidad del servicio, entre los que podemos destacar los siguientes:

- Tipo de consulta
- Valoración del servicio recibido
- Calidad de la información ofrecida

Versión 1

- Adecuación de los espacios utilizados.

Este tipo de instrumento también puede resultar muy útil para poder realizar identificaciones o estudios sobre los tipos de usuarios que acuden a un archivo, por lo que a los apartados anteriormente citados puede incorporarse un apartado extra destinado a la identificación del tipo de usuario. Si esta información se combina con la percepción del servicio ofrecido, la información producida por la propia encuesta resultará más enriquecedora puesto que permitirá delimitar la percepción del servicio en función del tipo de usuario.

Versión 1

6. Cuadro de compromisos de cumplimiento

Este cuadro identifica aquellos compromisos establecidos en las líneas de actuación de la Guía de Implementación de servicios de archivo, así como una serie de recomendaciones sobre cómo cumplir con los mismos.

El número representado es el mismo con el que se identifica dicho compromiso en la Guía de Implementación.

Nº	Compromisos	Cómo cumplir con los compromisos
2.1	Disponer de un espacio reservado para atender al público en el archivo acompañado de un equipamiento adecuado	Identificar adecuadamente a las personas que son consideradas ajenas a la organización Identificar claramente las zonas del archivo por las que pueden circular los usuarios externos Mantener acondicionados los espacios públicos del archivo así como las diversas instalaciones que pueden utilizar
2.2	Ofrecer un servicio de referencia archivística adaptado a las necesidades de los usuarios	Asignar personal especializado para realizar el servicio de atención al público Delimitar claramente las consultas planteadas por los usuarios y derivar aquellas que no competan al archivo a la instancia correspondiente Ofrecer explicaciones a los usuarios sobre los servicios, posibilidades de consulta y fondos documentales que se ofrecen en el archivo Facilitar la consulta de los documentos en los espacios destinados al efecto siempre que se cumplan los requisitos de acceso y consulta por parte de los usuarios
2.3	Orientar los servicios ofrecidos por el archivo a las necesidades planteadas por los usuarios	Realizar estudios que permitan identificar las diferentes categorías de usuarios y sus necesidades específicas que pretenden ver satisfechas en el archivo Analizar las necesidades planteadas por los usuarios y plantear los servicios ofrecidos en función de su mejor adaptación a la

Versión 1

		satisfacción de dichas necesidades Difundir los servicios ofrecidos entre los diversos tipos de usuarios para facilitar su conocimiento y aplicación futura
2.4	Ofrecer productos para que la recuperación y consulta de documentos resulte más sencilla	Elaborar instrumentos de descripción, catálogos, inventarios o bases de datos que contengan las descripciones de los fondos documentales del centro Poner dichos instrumentos a disposición de lo usuarios para su consulta directa Facilitar el acceso a fuentes que expliquen los documentos que conserva el centro
2.5	Disponer de sistemas automatizados de consulta de documentos a disposición de los usuarios	Elaborar medios de consulta de documentación fácilmente manejables que eviten la necesidad de consultar directamente la documentación Digitalizar aquellos documentos que puedan ser más consultados y ofrecer la posibilidad de acceder a ellos por vía digital para facilitar ese proceso
2.6	Ofrecer materiales de formación y apoyo a los usuarios del archivo	Identificar cuáles son las necesidades más importantes que deben ser resueltas para que los usuarios puedan acceder a la documentación Plantear la realización de cursos de formación o actividades explicativas entre los usuarios del archivo Elaborar materiales explicativos para difundir entre los usuarios (FAQ's, instrucciones de uso, recomendaciones de lectura, etc.)
2.7	Disponer de instrumentos de control para facilitar la gestión del servicio de atención al público	Redactar unas normas de sala y acceso a la documentación que regulen específicamente las condiciones de acceso a la documentación original Implementar mecanismos para gestionar los expedientes de usuarios (por medios electrónicos o tradicionales) Implementar mecanismos para mantener la trazabilidad de los movimientos de los documentos con respecto a su consulta por

Versión 1

		parte de usuarios externos (por medios electrónicos o tradicionales)
2.8	Incorporar indicadores de atención al público en los procesos y cuadros de mando de la organización	Analizar las variables clave que pueden resultar de interés en el archivo de cara a valorar el servicio de atención al público y diseñar un indicador que ofrezca un dato como posible resultado Diseñar y acordar con los responsables de los procesos de atención a usuarios y de la gestión estratégica la incorporación de estos indicadores en los procesos correspondientes Recopilar la información correspondiente a cada indicador periódicamente e incorporarla en los cuadros de mando correspondientes
2.9	Diseñar y mantener actualizada una carta de servicios ofrecidos a los usuarios	Redactar una carta de servicios en la que se contemplen los diversos ámbitos de actuación y servicios ofrecidos por el archivo Incluir unos compromisos cuyo cumplimiento pueda asumirse por parte del archivo y que además, sea posible su medición a través de uno o varios indicadores Recopilar periódicamente la información correspondiente a cada indicador presente en la carta de servicios Elaborar anualmente un informe de seguimiento de los compromisos asumidos con el que se tomen decisiones de carácter estratégico Plantear la posible modificación de los compromisos asumidos en una nueva versión de la carta de servicios una vez finalizada la vigencia de la anterior
2.10	Implementar encuestas de satisfacción para conocer la percepción de los usuarios externos sobre el servicio recibido	Identificar el tipo de información que se pretende conseguir sobre los usuarios (tipo de usuarios, valoración del servicio, percepción subjetiva, etc.) Plantear las preguntas del cuestionario en función de la información que se ha identificado y se pretende conseguir Realizar las encuestas siguiendo una

Versión 1

		metodología claramente establecida (de forma permanente, por etapas, por cuestionarios voluntarios, etc.) Recopilar la información de las encuestas y elaborar un informe con los resultados obtenidos Incorporar los datos obtenidos en los posibles indicadores que el archivo haya aprobado relativos a la percepción de la calidad de los usuarios
2.11	Diseñar una política integral que contemple todas las actuaciones en materia de atención a usuarios	Identificar todos los servicios, unidades y personas implicadas en la atención a los usuarios dentro del mapa de procesos Incluir todo lo relacionado con el servicio de atención a usuario como un proceso clave de la organización e incorporarlo en la toma de decisiones dentro de la organización Mantener actualizados lo procesos relativos a la atención a usuarios y buscar la mejora de los mismos a través de la revisión y mejora continua

Versión 1

7. Términos y referencias

7.1. Glosario

Asistencia: servicio que presta una organización o unidad administrativa para que un usuario pueda ver satisfecha su necesidad.

Atención al público: servicio que presta una organización a usuarios externos con el objetivo de satisfacer sus necesidades mediante las actividades que desempeña.

Calidad: grado en el que un conjunto de características inherentes a una organización o servicio cumple con los requisitos establecidos de antemano.

Carta de servicios: documento escrito por medio del cual la organización informa públicamente a los usuarios sobre los servicios que gestionan, los compromisos de calidad que asume en su prestación, así como los derechos y obligaciones que les asisten.

Encuesta de satisfacción: estudio empírico basado en la observación para determinar el grado de satisfacción de un usuario.

Indicador: unidad de medida que permite realizar el seguimiento y la evaluación periódica de las variables clave de una organización.

Referencia: función archivística destinada a proporcionar asesoramiento y orientación a los usuarios en la identificación y localización de documentos relevantes para sus intereses y necesidades informativas, incluyendo la resolución de las preguntas planteadas sobre el propio archivo, sus servicios, sus fondos y colecciones, los instrumentos de descripción disponibles y las condiciones de acceso y de reproducción de los documentos.

Reproducción: proceso de gestión documental que consiste en obtener copias de uno o varios documentos.

Satisfacción: nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar las expectativas sobre un determinado servicio o producto con el rendimiento percibido sobre el mismo.

Usuario: persona que utiliza un determinado servicio de forma habitual para ver satisfecha algún tipo de necesidad.

Versión 1

7.2. Referencias

ESPAÑA. AGENCIA DE EVALUACIÓN Y CALIDAD. 2009. *Guía para la evaluación de la calidad de los Servicios Públicos* [en línea]. Madrid: AEVAL. [Consulta: 15 diciembre 2014]. Disponible en: http://www.aeval.es/es/difusion_y_comunicacion/publicaciones/Guias/Guias_Evaluacion_Politicas_Publicas_y_Calidad_SSPP/guia_evaluacion_calidad.html

ESPAÑA. AGENCIA DE EVALUACIÓN Y CALIDAD. 2010. *Guía para el desarrollo de cartas de servicios* [en línea]. Madrid: AEVAL. [Consulta: 15 diciembre 2014]. Disponible en: http://www.aeval.es/es/difusion_y_comunicacion/publicaciones/Guias/Guias_Marco_General_Mejora_Calidad/guia_cartas.html

IFLA. 2001. *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas* [en línea]. París: UNESCO; La Haya: IFLA. [Consulta: 15 diciembre 2014]. Disponible en: http://archive.ifla.org/VII/s8/news/pg01-s.pdf

7.3. Bibliografía

ALBERCH I FUGUERAS, R. 2003. Les usagers des archives municipales. *Comma*, 2-3, pp. 75-79. París: International Council on Archives

ASENSIO, M [et al.]. 2010. Un estudio de usuarios del Archivo Histórico Provincial de Málaga. *ARCH-e. Revista Andaluza de Archivos* [en línea], 3. [Consulta: 15 diciembre 2014]. Disponible en: http://www.juntadeandalucia.es/culturaydeporte/archivos_html/sites/default/contenidos/general/revista/numeros/Numero_3/Galeria/03_03_01_Articulo_Asensiox_Crucesx_Perezx_Diazx_Pol.pdf

BOPP, R.; SMITH, L. 2011. *Reference and information services: An introduction*. 4th edition. Santa Barbara: Libraries Unlimited

JAÉN GARCÍA, L. F. 2008. Los estudios de usuarios en archivos: Aplicación en el Archivo Histórico del Archivo Nacional de Costa Rica. *Revista del Archivo Nacional*, 72 (1-12), pp. 11-72

MERLO VEGA, J. A. 2000. El servicio bibliotecario de referencia. *Anales de Documentación* [en línea], 3, pp. 93-126. [Consulta: 15 diciembre 2014]. Disponible en: http://eprints.rclis.org/11950/1/AD07-2000.PDF

PUGH, M. J. 2005. *Providing Reference Services for Archives and Manuscripts*. Chicago: Society of American Archivists

SÁNCHEZ FERRO, P. 2005. Propuesta para el establecimiento de unas normas y recomendaciones de consulta en sala. *Boletín de la ANABAD*, LV (3), pp. 105-122

SIMONET BARRIO, J. E. 1997. *Recomendaciones para la edificación de archivos*. 2ª edición. Madrid: Ministerio de Cultura. Normas técnicas de la Subdirección General de los Archivos Estatales, 3

Versión 1