

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD: UN CASO PRÁCTICO REALIZADO POR DOCUMENTALISTAS

ALICIA ARIAS COELLO (*)

SARA ANGULO BENÍTEZ (*)

ROSARIO DELSO FORONDA (**)

EVA FONTEBOA MATEOS (**)

JORGE GARCÍA LÓPEZ (*)

FERNANDO GONZÁLEZ GONZÁLEZ (**)

MIGUEL ÁNGEL MANZANO CASTAÑO (*)

RAÚL RUBALCABA BLANCO (**)

Resumen: Este artículo expone la metodología empleada por un grupo de documentalistas para la realización de un estudio de Calidad de los Servicios de la Administración de Justicia en Madrid. El estudio está basado en resultados obtenidos por medio de encuestas a profesionales y usuarios de la Justicia en su sentido más amplio. También se describen las instituciones documentales de la Administración de Justicia en Madrid (archivo y biblioteca) y se trata el problema de la normalización documental.

Palabras clave: Administración de Justicia, Comunidad Autónoma de Madrid, Calidad.

Abstract: This article describes the method used by a group of knowledge managers for the realization of a study about the Quality in the Justice Administration services, in Madrid. This study is based on the results obtained from interviews maintained with both professionals and users of these services. It also describes the Justice Administration document institutions (library and archive) and deals about the problem of the document standardization.

Keywords: Justice Administration, Comunidad Autónoma de Madrid, Quality.

(*) Escuela Universitaria de Biblioteconomía y Documentación (UCM).

(**) Alumnos del Programa de Doctorado en Documentación.

“La calidad es el camino hacia la excelencia”. Bajo este lema se encierra toda una teoría y un saber sobre el concepto de calidad, que despierta actualmente gran interés en las organizaciones del sector privado y público. Este interés está basado en el conocimiento que necesitan tener dichas organizaciones sobre los deseos y expectativas de sus clientes, con el fin de convertirlos en características determinantes de los productos o servicios que ofrecen, asegurando así la fidelidad clientelar, y posibilitando el acercamiento de nuevos consumidores para seguir siendo competitivos en su entorno. La competitividad en el sector privado siempre se refiere a la ganancia económica, pero, ¿a qué se refiere cuando hablamos del sector público, en concreto a la Administración de Estado, como es el caso? Todos tenemos claro que la rentabilidad de los diferentes servicios que el Estado ofrece a los ciudadanos (sanidad, educación, justicia, etc.), no debe medirse en términos económicos, ya que su finalidad no es ganar dinero con el servicio prestado; luego el objetivo de competitividad de la Administración debe estar orientado a ofrecer un servicio de calidad y mejorarlo continuamente.

Con el fin de ofrecer este servicio de calidad y establecer un control y un seguimiento que asegure una mejora continua, la Administración se ve en la necesidad de tener que recabar información entre los ciudadanos para conocer los deseos y expectativas de éstos, y así ganar la confianza del usuario que participará gustoso en el esfuerzo de mejora, el cual repercutirá en el mejor funcionamiento de la sociedad y del Estado. A nadie le cabe la menor duda de que una nación que funcione cada vez mejor, en lo que se refiere a su Administración, será cada vez más competitiva y sus opiniones tendrán cada vez mayor peso en los foros internacionales, pues el favorecer el desarrollo de sus ciudadanos, partiendo de la confianza que en ella depositan, significa un engrandecimiento del potencial económico del conjunto de la sociedad.

En noviembre de 1998 se nos presentó la oportunidad de realizar un pequeño estudio de calidad en la Administración de Justicia de Madrid, orientado a conocer, sobre todo, las expectativas de los usuarios, entendiendo como tales a los ciudadanos, letrados y procuradores. Convencidos del razonamiento expuesto más arriba, y guiados por él, aceptamos el reto de llevar a la práctica un primer estudio de usuarios en esta Administración, siguiendo los dictados, tanto teóricos como prácticos, de Zeithaml, Parasuraman y Berry¹.

¹ Véase ZEITHAML, Valarie A.; A. PARASURAMAN; Leonard L. BERRY: *Calidad Total en la Gestión de Servicios*. Madrid, Díaz de Santos, 1993. (El título original es *Delivering Quality Service*, The Free Press, 1990.)

La experiencia fue tan positiva para este grupo de trabajo de la E.U.B.D. (UCM), que no quisimos dejar pasar la oportunidad que nos brindaban estas VIII Jornadas EUBD de exponer la metodología que aplicamos al proyecto.

Nuestro estudio final recoge las opiniones de los usuarios y funcionarios de la Administración de Justicia de Madrid², pertenecientes a los juzgados³ de Instrucción del edificio de la Plaza de Castilla, de 1.^a Instancia de los edificios de las calles Capitán Haya y Orense, y de lo Social de la calle Hernani.

También nos pareció importante recoger datos de los Archivos y la Biblioteca que tienen su sede en el edificio de la Plaza de Castilla, pues de sus características y funcionamiento (sobre todo en lo relativo a los archivos), dependerá en gran parte el que se consiga un funcionamiento ágil y de calidad, en lo que se refiere a la transferencia de información que tan vital es para cualquier organización.

METODOLOGÍA DEL ESTUDIO DE CALIDAD DISEÑO DE ENCUESTAS PARA USUARIOS

Nuestro primer paso antes de la elaboración de los cuestionarios fue recoger información para conocer quiénes eran los usuarios que tienen los juzgados. Una vez recogida y estudiada dicha información, consideramos oportuno hacer una distinción entre dos tipos diferentes de usuarios: un primer grupo compuesto por los ciudadanos, y un segundo grupo compuesto por letrados y procuradores. Llegamos a esta distinción basándonos en el hecho de que el conocimiento que los letrados y procuradores poseen del funcionamiento y de los servicios de los juzgados, supera con mucho el conocimiento de los ciudadanos. La razón de este grado diferenciador de conocimiento es sabida por todos, pues los letrados y procuradores también forman parte de la justicia, mientras que los ciudadanos son usuarios casuales en mayor o menor medida.

² Cuando hablamos de los funcionarios de la Administración de Justicia de Madrid, nos referimos a los Secretarios Judiciales, Oficiales de Justicia, Auxiliares de Justicia y Agentes Judiciales que hay en cada juzgado.

³ El estudio no se hizo en todos los juzgados, sino que previamente se hizo una selección que tuvo en cuenta, entre otras cuestiones, la voluntad de participación de los funcionarios de los juzgados y el tiempo libre del que disponían.

Una vez conocidos los diferentes grupos de usuarios que tienen los juzgados, nos pareció necesario elaborar cuestionarios personalizados para cada tipo diferenciado de los mismos, con el fin de obtener la mayor cantidad de datos de las encuestas, partiendo de la idea de que el usuario es la fuente de información primaria más importante, como ya se ha explicado más arriba.

Realizamos los cuestionarios basándonos en SERVQUAL, que es un tipo de cuestionario que nos proponen Zeithaml, Parasuraman y Berry. De esos dos cuestionarios uno se diseñó pensando en los letrados y procuradores y otro en los ciudadanos. Las preguntas de ambos tipos de cuestionarios eran básicamente las mismas, salvo alguna excepción hecha en la encuesta de los letrados y procuradores por ser un tipo de usuario que forma parte de la Justicia.

Pretendíamos que las preguntas que compusieran la encuesta fueran claras y sencillas, y a la vez que nos aportaran la máxima información posible sobre la calidad de los servicios de la Administración de Justicia, así pues dividimos los cuestionarios en dos partes. La primera consistía en una serie de preguntas que, según los estudios antes citados, debían oscilar entre las 20 y las 30 cuestiones; en nuestro caso la encuesta dirigida a los ciudadanos se compuso de 24 preguntas y de 25 la orientada a los letrados.

Las preguntas, en uno y otro caso, se adecuaban a los cinco indicadores que consideramos más adecuados para evaluar la calidad de los servicios: *Elementos tangibles*, *Fiabilidad*, *Capacidad de respuesta*, *Seguridad* y *Empatía*. Para cada uno de ellos formulamos entre cuatro y seis preguntas, con el fin de ponderar los resultados parciales y globales de la forma más objetiva posible.

La respuesta a cada una de las preguntas requería una valoración del 1 al 7, teniendo en cuenta que el 1 representaba lo negativo, el 7 lo altamente positivo, y los números intermedios eran respuestas no definidas ni en lo positivo ni en lo negativo.

En el cuestionario también incluimos dos preguntas iguales de valoración general que se formulaban al principio y al final de la encuesta, pues está comprobado que en la mayoría de los casos suele haber diferencia en la contestación de la pregunta colocada al principio de la encuesta y la contestación de la pregunta final de la misma, una vez que el usuario ha profundizado, a través del resto de las preguntas, en diversos aspectos de los servicios, lo que suponía para nosotros una información adicional importante.

Al final de cada una de las preguntas principales añadimos siempre otra que respondía a la expectativa del usuario sobre los servicios, es decir, se le preguntaba si los servicios que le habían sido ofrecidos los considera-

ban Peor, Igual o Mejor de lo que él esperaba. Esto nos permitía, combinando los datos de la baremación con los de la expectativa, sacar mayor información sobre la situación real de los servicios y lo que deberían ser estos servicios.

Por otro lado, los baremos del 1 al 7 nos permitían obtener, mediante unas fórmulas matemáticas, puntuaciones para cada uno de los indicadores elegidos. De este modo, también las puntuaciones de cada indicador podían ser promediadas para obtener una medición global de la calidad de los servicios, aunque de esta forma sólo obteníamos unas calificaciones aún no ponderadas; para obtener la ponderación pusimos las puntuaciones obtenidas en relación con datos que conseguimos con las respuestas de la segunda parte del cuestionario.

Esta segunda parte consistía en dividir 100 puntos entre cinco afirmaciones, siendo cada una de ellas el desarrollo de los indicadores que estábamos analizando, y a continuación tres preguntas en las que el usuario tenía que elegir, de entre las cinco afirmaciones anteriores, la primera más importante, la segunda más importante y la menos importante. Con estas puntuaciones y las fórmulas matemáticas indicadas anteriormente es como ponderamos los datos obtenidos en la batería de preguntas.

Por último, en lo que se refiere a esta parte, sólo nos queda añadir que en la batería de preguntas incluimos también una pregunta abierta en la que el usuario podía contestar libremente sin atenerse al sistema de valoración numérica. Esta pregunta servía para valorar la satisfacción del usuario y fue muy reveladora ya que nos aportó mucha información sobre sus expectativas.

MÉTODO PARA MEDIR LAS DEFICIENCIAS EN EL SERVICIO OFRECIDO POR LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA Y SUS CAUSAS

El enfoque SERVQUAL analizado anteriormente se centra en el establecimiento y la comprensión de las formas en que los usuarios perciben la calidad de los servicios. Ahora nos centraremos en las DEFICIENCIAS O DISCREPANCIAS que existen en las organizaciones y que contribuyen a que los usuarios tengan una percepción de baja calidad de los servicios recibidos.

El modelo SERVQUAL establece un patrón que se puede aplicar a cualquier empresa o entidad y que ofrece pautas a la hora de evaluar los servicios prestados, además de pistas importantes respecto a las medidas que se deberían tomar para conseguir un control de la calidad de los servi-

cios. El modelo establece cuatro clases de DEFICIENCIAS O DISCREPANCIAS que se corresponden con:

- Las *percepciones* que tienen los directores, gerentes o altos cargos sobre la calidad de los servicios.
- Las *tareas* asociadas con la prestación del servicio al cliente.

Identificar y definir cuáles son estas DISCREPANCIAS, así como establecer los factores causales de las mismas, es imprescindible para comprender el sentido y estructura de las encuestas realizadas para la evaluación de la calidad de los servicios de la Administración de Justicia.

A continuación vamos a analizar brevemente las DISCREPANCIAS que determinan en las organizaciones la percepción que los clientes tienen de los servicios.

DEFICIENCIA 1: DISCREPANCIA ENTRE LAS EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES Y LAS PERCEPCIONES DE LOS DIRECTIVOS

Los directores de las empresas de servicios no son siempre del todo conscientes de

- Qué *características* indican para los clientes una alta calidad en el servicio.
- El *nivel de actuación* que los clientes desean respecto a esas características.

El primer paso en el perfeccionamiento de la calidad del servicio consiste en que la organización adquiera suficiente información sobre las expectativas de los usuarios. Se puede recoger esa información mediante investigaciones y estudios, pero una fuente fundamental para disponer de dicha información es el conocimiento y experiencia del personal de contacto. También es necesario que dicha información fluya por los canales de comunicación internos de la empresa para que la dirección tenga conocimiento real de las expectativas de los usuarios.

Se establecen como FACTORES CAUSALES o ANTECEDENTES de la Deficiencia 1:

1. Insuficiente investigación sobre las expectativas de los usuarios.
2. Uso inadecuado de los resultados de las investigaciones sobre las expectativas de los usuarios.

3. Falta de interacción entre los niveles directivos y los clientes.
4. Insuficiente comunicación ascendente desde el personal de contacto hacia la dirección.
5. Excesivos niveles jerárquicos entre la dirección y el personal de contacto.

DEFICIENCIA 2: DISCREPANCIA ENTRE LAS PERCEPCIONES DE LOS DIRECTIVOS Y LAS ESPECIFICACIONES O NORMAS DE CALIDAD

Otro requisito para proporcionar un servicio de calidad radica en establecer una actuación estándar que refleje las percepciones de los directivos sobre las expectativas de los usuarios. Una vez conocidas las expectativas de los usuarios hay que convertir esos conocimientos en procesos prácticos estándar.

Es cierto que a veces resulta difícil establecer especificaciones precisas en la prestación de servicios, pero cuando existen normas que reflejan lo que los usuarios esperan, como el trato amable o la rapidez en la gestión, la percepción de la calidad se incrementa.

Los FACTORES CAUSALES o ANTECEDENTES de la Deficiencia 2 son:

1. Deficiencia en el compromiso que asume la Dirección en la Calidad del servicio.
2. Percepción de inviabilidad. Actitud que asumen los directivos respecto a la posibilidad práctica de satisfacer las expectativas de los clientes.
3. Errores en el establecimiento de objetivos o estándares para la ejecución de las tareas.
4. Ausencia de objetivos. Los objetivos deben estar basados en las demandas y expectativas de los clientes, y no en las normas internas de la empresa.

DEFICIENCIA 3: DISCREPANCIA ENTRE LAS ESPECIFICACIONES DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El hecho de que existan guías y normas para ofrecer un buen nivel de servicio y un trato correcto a los usuarios, no asegura la calidad en la pres-

tación del servicio. La deficiencia puede tener su origen en una amplia variedad de limitaciones, como puede ser la falta de capacitación y/o de formación de los empleados, o la carencia de sistemas tecnológicos capaces de suministrar el apoyo necesario al personal.

Para ser efectivas las normas estándar deben reflejar las expectativas del usuario y estar apoyadas por recursos personales, tecnológicos y de soporte adecuados y apropiados. Además deberán establecerse los mecanismos que aseguren su cumplimiento. La actuación de los empleados debe ser medida y compensada según el cumplimiento de dichas normas. Las normas deben reflejar con precisión las expectativas de los clientes, pero además hay que perseguir hasta el fondo su cumplimiento, facilitando, estimulando y exigiendo su consecución.

Los FACTORES CAUSALES de la Deficiencia 3 son:

1. Ambigüedad en las funciones.
2. Conflictos funcionales
3. Desajuste entre los empleados y las funciones.
4. Desajuste entre los empleados y la tecnología.
5. Eficacia y coherencia de los sistemas de evaluación y recompensa de las empresas.
6. Hasta qué punto perciben los empleados que pueden actuar flexiblemente al afrontar situaciones problemáticas en la prestación del servicio.
7. Trabajo en equipo.

DEFICIENCIA 4: DISCREPANCIA ENTRE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y LA COMUNICACIÓN EXTERNA

La discrepancia entre el servicio real percibido y las promesas del servicio tienen un efecto negativo sobre la percepción de la calidad del servicio. Es frecuente prometer en exceso y no poder cumplir lo prometido. Por ejemplo, las promesas que hace una empresa de servicios en la publicidad que realiza en los medios de comunicación y en los mensajes que transmite en comunicaciones, incrementa las expectativas del usuario.

Además, las empresas de servicios deben informar a los clientes o usuarios sobre los esfuerzos que se llevan a cabo para ofrecer un servicio de calidad, explicando adecuadamente a los usuarios todas las facetas del proceso requerido para la prestación del servicio, considerado muchas ve-

ces por los clientes como algo fastidioso. Todo ello influye favorablemente en la percepción del servicio por parte del usuario.

Los FACTORES CAUSALES de la Deficiencia 4 son:

1. Deficiencias en la comunicación horizontal (marketing, publicidad, operaciones).
2. Diferencias en las políticas y procedimientos que se siguen en los diferentes departamentos.
3. Tendencia a prometer en exceso.

A continuación analizaremos el *enfoque* que nosotros le dimos a la metodología anteriormente expuesta, y las *preguntas* elaboradas para cuantificar la dimensión de las Deficiencias 1 a 4.

Es importante señalar que el modelo SERVQUAL está pensado y diseñado para evaluar los servicios ofrecidos por la empresa privada, y por lo tanto ha sido necesario adecuar los esquemas y patrones de dicho modelo a la Administración de Justicia. En algunos casos esta adecuación ha resultado sencilla, mientras que en otros ha sido prácticamente imposible encontrar paralelismos entre los servicios ofrecidos por la empresa privada y los servicios prestados, en este caso, por la Administración de Justicia, como fue el caso de los antecedentes de la deficiencia 4 que se refieren a las campañas publicitarias y a la competencia en el mercado, ya que estos factores causales de la Deficiencia 4 no existen en la Administración de Justicia, y por lo tanto no se incluyeron las declaraciones correspondientes para su evaluación.

En el modelo SERVQUAL las Deficiencias 1 y 2 constituyen deficiencias de la dirección, ya que la 1 se origina por la falta de comprensión de los directivos respecto a las expectativas de los clientes y la 2 representa las deficiencias de la dirección para establecer normas y especificaciones adecuadas al servicio. Aplicando el modelo a nuestro caso, y después de estudiar y analizar las funciones y competencias de cada uno de los cuerpos de la Administración de Justicia, consideramos que los Secretarios judiciales de los juzgados eran los que mejor se identificaban con los niveles directivos y gerenciales de las empresas; por lo tanto elaboramos dos cuestionarios distintos dirigidos a los Secretarios para evaluar las deficiencias 1 y 2.

La Deficiencia 3 pertenece más al área de los empleados de contacto o primera línea, ya que son ellos quienes, con sus actuaciones durante el proceso de prestación del servicio, pueden dejar de cumplir las normas y especificaciones establecidas para el mismo. Consideramos, pues, que los Oficiales, Auxiliares, y Agentes Judiciales eran los más adecuados para po-

der medir estas deficiencias, ya que suelen tener más contacto con el usuario.

Era muy importante establecer en cada encuesta a qué antecedente correspondía cada declaración para facilitar su posterior medición y evaluación, y como creímos apropiado el que aparecieran mezcladas en el cuestionario, tuvimos primero que redactarlas por bloques de antecedentes, para después redistribuirlas.

Conforme a los criterios mencionados, elaboramos cuatro tipos de encuestas distintas que a continuación vamos a analizar. Cada encuesta es utilizada para cuantificar la dimensión de las Deficiencias de la 1 a la 3, y medir los factores causales o antecedentes ya explicados.

Encuesta realizada a SECRETARIOS. Medición de la Deficiencia 1

Desde el punto de vista de su medición, la Deficiencia 1 es distinta a las otras tres que se producen en el servicio, ya que es la única que traspasa la frontera que separa a los clientes de los proveedores del servicio. Por lo tanto su medición requieren una comparación de las respuestas sobre las expectativas que se obtienen de dos muestras diferentes: usuarios y directivos. En consecuencia se elaboró un cuestionario dirigido a los SECRETARIOS de los juzgados para medir la percepción que tienen sobre las expectativas de los usuarios.

Dicho cuestionario contenía exactamente las mismas afirmaciones que presentamos en los cuestionarios de los usuarios (junto con la sección final para medir la importancia relativa de las cinco dimensiones), con la siguiente instrucción :

“Le presentamos una serie de afirmaciones para que usted las valore poniéndose en lugar del usuario”. La finalidad era poder comparar las diferencias entre las puntuaciones obtenidas con este ejercicio de empatía realizado por los Secretarios de los juzgados, y las puntuaciones ofrecidas por los usuarios en las correspondientes preguntas del cuestionario SERVQUAL.

También incluimos las dos preguntas abiertas (al principio y final del cuestionario) que comprendía la encuesta de los usuarios y que nos permitió, previa codificación, comparar los puntos de vista de los Secretarios y los usuarios para establecer las diferencias.

Encuesta realizada a SECRETARIOS. Medición de la Deficiencias 1 y 2

En esta encuesta se enumeraban una serie de declaraciones relacionadas con la opinión que los SECRETARIOS tienen sobre la Administración de Justicia y sus operaciones. Se trataba de 15 afirmaciones que debían valorar con una escala del 1 al 7, según consideraran que la respuesta era negativa o positiva.

Todas las declaraciones correspondían a los antecedentes potenciales o factores causales de las Deficiencias 1 y 2, que son las de los niveles directivos gerenciales.

Encuesta realizada a AUXILIARES Y OFICIALES. Medición de la Deficiencia 3

En esta encuesta se enumeraban una serie de declaraciones relacionadas con las opiniones que los AUXILIARES y OFICIALES tienen sobre la Administración de Justicia y sus operaciones. Se trataba de 16 afirmaciones que debían valorar en una escala del 1 al 7. Todas las declaraciones correspondían a los antecedentes potenciales de la deficiencia 3.

Encuesta realizada a SECRETARIOS, OFICIALES, AUXILIARES Y AGENTES. Medición de las Deficiencias 2 y 3

Con estos cuestionarios se pretendía evaluar si existen normas estándar formales o informales en la prestación del servicio. En primer lugar se les pedía que describieran hasta qué punto las normas son informales o formales (con una puntuación de 1 a 7), ofreciéndoles la posibilidad de señalar la no existencia de normas. En el caso de que consideraran que existían normas, ya fueran formales o informales, se les pedía, además, que valoraran su grado de cumplimiento.

Por último, se solicitaba a los encuestados que describieran el grado de formalidad o informalidad dichas normas, considerando los cinco indicadores de calidad con los que estábamos trabajando, a saber:

- Elementos tangibles
- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía

LA PRÁCTICA DE LAS ENCUESTAS CIUDADANOS – ABOGADOS Y PROCURADORES – FUNCIONARIOS

A la hora de realizar las encuestas nos topamos con una de las dificultades que entrañan este tipo de tareas, que es la de superar un cierto rechazo inicial por parte del público al que nos dirigíamos.

Las primeras encuestas que realizamos estaban dirigidas a los ciudadanos, que, en algunos casos, se negaron a participar. Esto es comprensible dada la situación en la que se hallaban estos usuarios durante la realización del estudio, ya que sólo podíamos encuestarles mientras estaban esperando en los pasillos de los Juzgados a ser llamados a la Sala de Audiencias, pues las personas que se encontraban allí habían sido citadas para un juicio, y, por tanto, algunos de ellos estaban nerviosos, impacientes y poco dispuestos a colaborar con nosotros. Sin embargo, la gran mayoría de las personas encuestadas demostraron interés y dieron, en general, unas respuestas meditadas y sinceras. También hay que destacar que los ciudadanos que asisten a un Juzgado lo suelen hacer de forma ocasional, siendo su relación con la Administración de Justicia esporádica y, en ocasiones, indirecta, pues los abogados actúan como intermediarios.

No es necesario esperar a la obtención de resultados definitivos para observar que las respuestas recibidas son similares en determinados grupos de personas; y así vemos que la valoración general de los ciudadanos demandantes es bastante más positiva que la de los ciudadanos demandados. A su vez, entre los ciudadanos podemos diferenciar claramente las opiniones de aquéllos que son funcionarios de otras administraciones de las de aquéllos que trabajan en el sector privado, siendo los primeros más “benevolentes” o “solidarios” con sus colegas de la Administración de Justicia que los segundos. Es importante tener en cuenta estos factores porque afectan a la objetividad de las respuestas e influyen considerablemente en los resultados que se obtengan.

En segundo lugar, llevamos a cabo las encuestas a abogados y procuradores, que, por su trabajo, tienen una relación habitual con la Administración de Justicia. Este hecho favorece el que sean más críticos, pues tienen mayor conocimiento de las deficiencias de los servicios que se prestan en los Juzgados y, por tanto, más interés en denunciarlas.

Para realizar las encuestas a los ciudadanos, en el cien por cien de los casos, tuvimos que acercarnos a ellos uno a uno para contarles en qué consistía nuestro estudio y si deseaban participar; sin embargo, en el caso de los abogados y procuradores, algunos de ellos, al enterarse de lo que estábamos haciendo, se acercaron a nosotros por propia iniciativa manifestando su deseo de responder a nuestras preguntas. También debemos aclarar

que este sector de usuarios nos ofreció respuestas más argumentadas y detalladas que el de los ciudadanos, aunque también fueron más duros y rigurosos en sus críticas.

Dentro del sector de los funcionarios de los juzgados⁴ no hallamos siempre la misma disposición. Se dio el caso de que algunos de ellos colaboraron con gran interés y rigurosidad; mientras que otros, en principio, se mostraron remisos con nosotros, aunque finalmente accedieron a que les encuestáramos. También, aunque en menor medida, hubo otros funcionarios que no participaron por no disponer de tiempo suficiente, o porque se negaron, directamente, a responder a nuestras preguntas.

Los agentes, oficiales y auxiliares fueron críticos y considerablemente objetivos, ofreciendo no sólo respuestas numéricas sino también argumentándolas, especialmente en aquellas preguntas relativas a las deficiencias de los medios de que disponen, tanto materiales como humanos, deficiencias o carencias demasiado abundantes.

Muchos manifestaron su falta de motivación o la necesidad de que se reconozca su "buen hacer" de una manera práctica y útil para ellos; otros, sin embargo, consideraron que el hacer un esfuerzo especial para satisfacer las necesidades de los usuarios es una cuestión inherente a su trabajo, y por tanto, una obligación por la que no esperan un reconocimiento especial.

Algunos mostraron una gran sensibilidad por los ciudadanos, pues la situación en la que éstos se encuentran cuando asisten a un juzgado es, en muchos casos, muy delicada, y debe ser tratada con discreción y respeto a la intimidad y a la sensibilidad de los ciudadanos; pero este trato personalizado es difícil o imposible de llevar a cabo por parte de los funcionarios, debido a las deficientes instalaciones de las oficinas judiciales. Cabe añadir en este punto que muchos de los encuestados pensaban que sería muy útil el que se les diera una formación básica sobre atención al ciudadano, mientras que otros consideraban que estaban suficientemente preparados para esta tarea.

Distinto fue el caso de los Secretarios, quienes, en general, no pudieron disimular una cierta labor de marketing en sus respuestas, hecho que se pone en evidencia cuando contrastamos las respuestas de la encuesta de empatía con las dadas por los ciudadanos, abogados e, incluso, algunos de los funcionarios de los Juzgados. En cualquier caso, este hecho es comprensible dada la dificultad que les suponía el ponerse en el lugar del usuario, y también por su situación como personas que comparten con el Juez la res-

⁴ Cuando hablamos de funcionarios de los juzgados, nos estamos refiriendo a los Agentes Judiciales, Auxiliares de Justicia y Oficiales de Justicia.

ponsabilidad de un Juzgado, y de la imagen del mismo. Por último debemos señalar que, en muchas ocasiones, los Secretarios manifestaron un cierto desconocimiento de las necesidades y expectativas de dichos usuarios, lo que hace que su percepción del servicio se aleje de aquella que tienen los ciudadanos y letrados.

Como conclusión, de forma general podemos afirmar, no sólo por la información que hemos recibido, sino también por haberlo comprobado nosotros mismos, que la Administración de Justicia de Madrid carece de medios suficientes y condiciones adecuadas que le permita ofrecer un servicio óptimo. Este fue el principal motivo de la buena acogida de nuestro estudio por parte de los encuestados, ya que, según ellos, les ofrecíamos la posibilidad de poder manifestar su insatisfacción, y expresaban su esperanza de que este estudio sirviera como punto de partida para una serie de actuaciones encaminadas a mejorar este servicio público, responsabilizándose la Administración de poner en práctica un sistema de gestión y control de calidad.

LA APLICACIÓN INFORMÁTICA (EXCEL)

En este epígrafe veremos cómo hemos tratado la información ya recogida de las distintas encuestas.

Antes de recopilar toda la información de los distintos grupos: usuarios externos (demandados, demandantes, letrados y procuradores) y usuarios internos (secretarios y funcionarios), se nos planteó el problema de qué aplicación sería la más adecuada para tratar todos los datos.

En principio consideramos tres posibilidades: el uso de un gestor de bases de datos (pensamos en Microsoft Access), el uso de una hoja de cálculo (Microsoft Excel), y por último nos planteamos el uso de una aplicación estadística propiamente dicha, SPSS. Analizamos estos tres productos y empezamos a descartar posibilidades. En primer lugar, pensamos que Access podría sernos muy útil ya que deberíamos trabajar con una gran cantidad de información, y el gestor de bases de datos nos permitía almacenar y realizar la recuperación de la información de una forma rápida y concisa, pero esta opción fue descartada ya que hubiéramos tenido que pasar después los datos a otra aplicación para poder adaptar las fórmulas y la realización de los distintos gráficos que deseábamos obtener, con el fin de conseguir una representación de los resultados de las fórmulas.

La opción de utilizar SPSS también fue descartada, pues a pesar de que es una aplicación estadística que permite realizar los cálculos y diseñar los distintos gráficos que necesitábamos, es una aplicación para la que se ne-

cesita tener unos conocimientos concretos de estadística y el tiempo apremiaba, hecho que imposibilitaba el que uno de los componentes del grupo se dedicara a obtener estos conocimientos.

Nos quedaba, por último, la opción de utilizar EXCEL, aplicación fácil de crear y que se ajustaba a todas nuestras necesidades, tanto a la hora de la creación del diseño de los campos, como de la introducción y la realización de las fórmulas que necesitábamos, que incluía la realización de gráficos.

Lo primero que hicimos en la aplicación EXCEL fue crear tres libros, uno para cada juzgado evaluado de Civil, Instrucción y Social, en los que volcamos los datos de las encuestas. En cada uno de estos libros abrimos una serie de hojas (demandados, demandantes, letrados, procuradores, secretarios, funcionarios, demandados MPI, demandantes MPI, letrados MPI, procuradores MPI, secretarios MPI y funcionarios MPI). El crear todas estas hojas se debió a que consideramos necesario separar las preguntas que debían ser valoradas numéricamente de 1 a 7, de aquéllas que sólo servían para valorar la expectativa del usuario (MPI).

A continuación empezamos a introducir los datos de las encuestas en el mismo orden en que se realizaron las preguntas, que como ya hemos señalado anteriormente, se formularon mezcladas a los entrevistados. En este momento todavía no hemos terminado de insertar la información en las hojas, pero cuando esta tarea esté terminada pasaremos a reagrupar las preguntas por indicadores con el fin de aplicar las fórmulas que «SERVQUAL» nos indica, ya que, como se ha explicado anteriormente, este es el sistema que hemos seguido para la realización de este proyecto, y es el que nos indica cómo realizar las estadísticas y la ponderación de los datos, al tiempo que EXCEL nos permite definir las fórmulas, el rango al que queremos aplicarlo y realizar presentaciones parciales por sectores: demandados, demandantes, letrados, etc., y representaciones globales y totales. Por último, esta aplicación también nos facilita el realizar presentaciones por juzgados, y relacionarlas con el tipo de cliente que deseemos.

Actualmente nos estamos ajustando al proyecto, ya que el ritmo de trabajo en esta fase nos lo está marcando la realización de encuestas. No nos es posible, por el momento, sacar gráficos totales, solo parciales, por tanto, sólo podemos obtener actualmente unas gráficas sesgadas de cualquiera de los cuadernos, o la relación de cuadernos que hemos explicado anteriormente. Por último, sólo nos queda señalar que con el fin de poder realizar una mejor representación de los datos, utilizaremos principalmente dos tipos de gráficos: histogramas (barras), para la comparación entre demandados demandantes, letrados, procuradores, etc., y gráficos circulares (tartas), para la obtención de tantos por ciento, ya que consideramos

que son las representaciones visuales que mejor permiten observar los resultados.

LOS DOCUMENTOS EN LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

Hemos dedicado un apartado de nuestro estudio sobre la calidad de los servicios de la Administración de Justicia a los documentos. Con ello, hemos querido investigar si las deficiencias del servicio detectadas en las encuestas realizadas se deben, en parte, al tratamiento de los documentos. Por otro lado hemos intentado ayudar a buscar alternativas para acelerar los procesos judiciales, que tan unidos están a los documentos, a través de una optimización del proceso documental.

La metodología del trabajo ha sido la observación de plantillas de documentos judiciales así repartidos:

1. *Juzgados de Instrucción: 293 documentos*

- Juzgado número 2, Móstoles. 150 documentos analizados.
- Juzgado número 26, Madrid. 80 documentos analizados.
- Juzgado número 28, Madrid. 24 documentos analizados.
- Juzgado número 30, Madrid. 39 documentos analizados.

2. *Juzgados de Primera Instancia: 152 documentos*

- Juzgado número 24, Madrid. 37 documentos analizados.
- Juzgado número 25, Madrid. 39 documentos analizados.
- Juzgado número 35, Madrid. 76 documentos analizados.

También hemos recogido opiniones de los funcionarios de la Administración de Justicia acerca de la creación, el tratamiento, la normalización y la informatización de los documentos.

Los funcionarios de los juzgados emiten documentos a través de unas plantillas que están integradas, en algunos casos, en un sistema informático. La valoración que todos los profesionales han hecho de este sistema, creado en los años 70 especialmente para la Administración de Justicia, no es muy positiva. El uso que se hace de los equipos informáticos es únicamente como editores de texto, porque el sistema no permite el almacena-

miento de expedientes, y si lo permite, es en cantidades muy pequeñas, por falta de memoria. Tampoco se sigue un criterio definido y generalizado para decidir qué documentos son los que deben ser almacenados electrónicamente. Los ordenadores están comunicados entre sí dentro de un mismo juzgado, pero no entre juzgados.

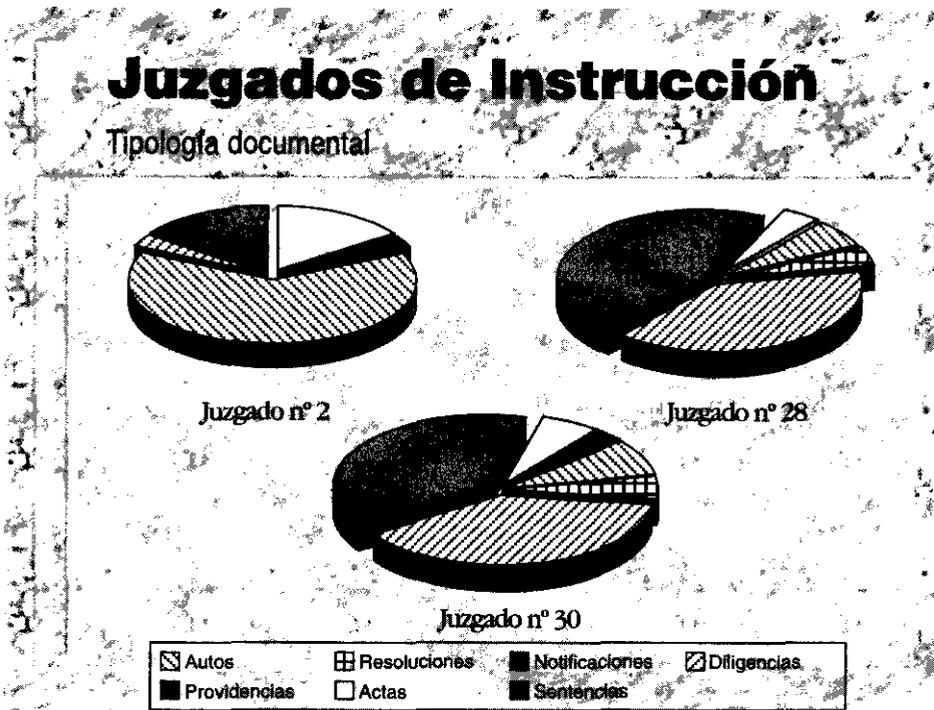
Debido a esta situación y a la predilección generalizada en el ámbito del Derecho por el documento en papel, entre los trabajadores de los juzgados existe una notable falta de confianza en la informática. En algunos casos, el uso de ordenadores para la creación de documentos está más bien dificultando las tareas. El programa es de fácil utilización, pero la inestabilidad del sistema puede producir importantes pérdidas de información sin tener la oportunidad de imprimir el trabajo que se ha estado realizando quizás durante horas.

Las plantillas de documentos integradas en el sistema informático son un intento primitivo de normalización, pero éstas se han ido adaptando en cada juzgado a sus necesidades específicas y a los cambios en las leyes.

Sobre si la falta de normalización en los documentos de la Administración de Justicia es positiva, negativa o indiferente hay muchas opiniones. La opinión generalizada entre los usuarios (incluyendo abogados y procuradores), es que esto constituye un problema que demora los procesos, y es uno de los motivos de las deficiencias de los servicios de Justicia. Dentro de los juzgados, se comparte esta opinión con otra radicalmente distinta: la normalización documental no es posible, y además, sería un gran esfuerzo que no acabaría por agilizar los trámites, porque la realización de éstos depende de la celeridad con la que Secretarios Judiciales y Jueces finalicen los procesos. La opinión de los Secretarios Judiciales a los que hemos entrevistado es que no existe en realidad tanta falta de normalización.

En lo que se refiere a la interconexión de juzgados a través de redes informáticas, también hay diversidad de opiniones: para algunos el exhorto, que es el documento que se utiliza para este fin actualmente, es suficiente como medio de comunicación. Para otros, tener la capacidad de investigar a través de los ordenadores, por ejemplo, si un sujeto mantiene más de un proceso en distintos juzgados, sin tener que pasar horas en el archivo, es todo un adelanto. Pero en ningún caso hemos encontrado partidarios de suprimir o reducir el volumen de documentación en papel con la ayuda de la informática.

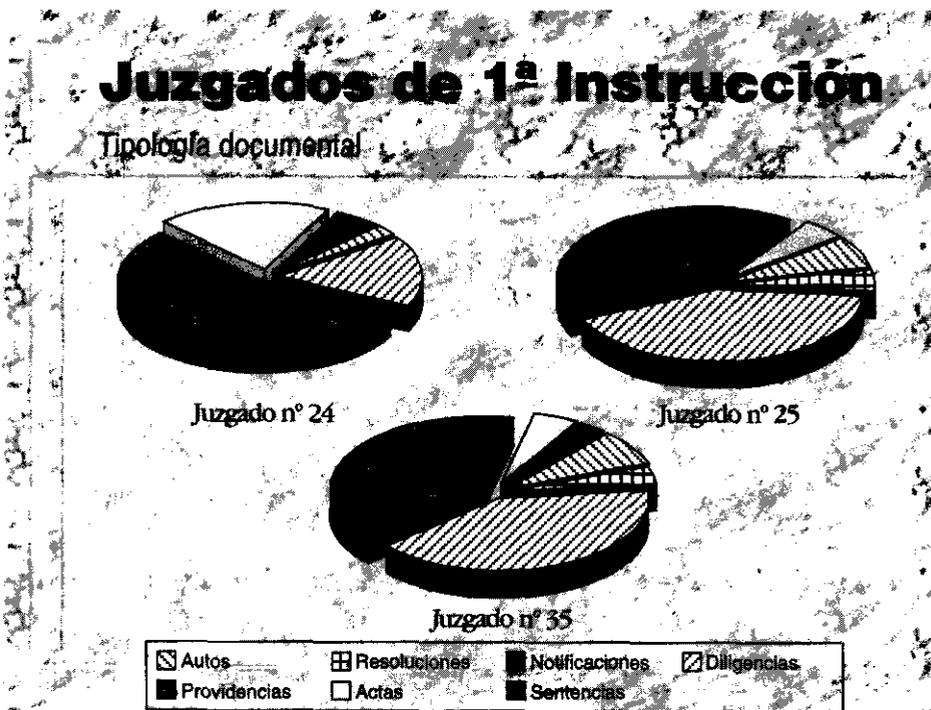
En los juzgados de instrucción se utilizan autos, diligencias, providencias, notificaciones, mandamientos... Pero el documento más común es el auto. Un auto es una resolución judicial fundada que se utiliza para todas aquellas cuestiones que no requieren sentencia. Tomando como ejemplo este tipo de documento, vemos que los autos están más o menos normali-



zados dependiendo de la función que desempeñen. Los más genéricos, que no implican explicación del asunto al que se refieren, están muy normalizados como es el caso de los autos de archivo o los autos de rebeldía. Otros, en cambio, son muy heterogéneos, como por ejemplo los autos de incoación de previas, en los que solamente coincide la estructura, y el texto es completamente distinto, no sólo entre autos de distintos juzgados, sino también del mismo juzgado. Los autos son documentos que emite el juez, pero el secretario judicial tiene la posibilidad de emitir “propuestas de auto” para que el juez no tenga que redactarlos, que luego van firmadas por el magistrado. Hay jueces que prefieren que se hagan estas propuestas, y entonces proliferan, pero hay otros que, dado que de todas formas tienen que leerlas y firmarlas, prefieren hacer los autos definitivos ellos mismos. Esta metodología de trabajo, tan diferente en cada juzgado, es también una causa importante de la falta de normalización.

Los autos suelen ir acompañados de uno o dos documentos más: las notificaciones, que son documentos en los que se hace constar algo a las partes participantes en un proceso, y las diligencias, que son la orden de cum-

plimiento de una resolución judicial. Esto es también susceptible de normalización, porque hemos encontrado, por ejemplo, que en el Juzgado C no suelen adosar notificaciones a los autos, mientras que es una práctica muy habitual en el Juzgado B. Por eso, en la gráfica se observa un porcentaje menor de autos, ya que van a la par de las diligencias y son más frecuentes que las notificaciones. En algún que otro juzgado sí suelen llevar notificación, pero no la resaltan tipográficamente, con lo que es difícil apreciarlas a simple vista.



El documento más usado en los juzgados de Primera Instancia es, en cambio, la providencia. Una providencia es una resolución no motivada. Las providencias también suelen ir acompañadas de notificaciones y diligencias, y del mismo modo que los autos, pueden ser emitidos con propuestas por el Secretario Judicial. En las tres gráficas, parecidas en términos generales, vemos que más o menos se emiten en estos juzgados los documentos, pero son suficientemente diferentes como para reflejar la falta de unificación de criterios de trabajo.

Desde nuestro punto de vista, la normalización y automatización de los documentos que se crean en la Administración de Justicia, sí resultaría útil y mejoraría en gran medida la calidad de los servicios. Pero unificar los documentos no es posible sin unificar los procedimientos y métodos de actuación de cada juzgado. Si, por ejemplo, los documentos de todos los juzgados fueran iguales, los abogados y procuradores no tendrían que estar constantemente adaptándose a cada una de las instituciones. De existir un sistema informático capaz de almacenar expedientes completos (a pesar de que los documentos electrónicos carecen de valor jurídico), se podrían seguir con más facilidad los procesos y los usuarios afectados podrían estar al tanto de sus asuntos. Si el sistema, además, fuera capaz de intercomunicar juzgados a nivel autonómico o incluso nacional, los exhortos quedarían sustituidos por un medio de comunicación instantáneo: las redes informáticas.

Este sistema de trabajo debería estar basado en una infraestructura informática fiable, y debería estar dirigido y encabezado por un Centro de Proceso de Datos, que centralizara la información y proporcionara a los Juzgados las plantillas de los documentos actualizadas y vigentes de modo automático, y eliminara de los ordenadores aquéllas que quedaran inservibles. Este centro debería estar formado por profesionales del derecho (abogados y procuradores), funcionarios con experiencia en el uso de documentos jurídicos, informáticos y documentalistas.

LA BIBLIOTECA DE LOS JUZGADOS DE PLAZA DE CASTILLA

La biblioteca de los juzgados de plaza de Castilla se puede considerar una biblioteca especializada de ámbito jurídico, dependiente del Decanato de los juzgados. Se creó en el año 1988 con el fin de proveer información a los profesionales de dicho campo.

La biblioteca está situada en la 1.^a planta, a la izquierda, del edificio de los Juzgados sito en la plaza de Castilla n.º 1.

En cuanto a su señalización, debemos decir que queda enmarcada dentro del Directorio general en el que aparece el resto de dependencias de los juzgados, ubicación que no favorece su localización por parte de los usuarios.

El horario de la misma es de lunes a viernes de 8,30 a 20 h., y los sábados de 9,30 a 13 h.

Su estructura y distribución del espacio es la siguiente, estando la biblioteca dividida en cuatro zonas claramente diferenciadas:

- Sala de lectura, que cuenta con 32 puestos
- Zona de préstamo y referencia, que cuenta con un mostrador para atención al público y dos equipos informáticos para la consulta de bases de datos (consulta que el usuario debe realizar a través del personal de la biblioteca y no directamente)
- Sala de depósito del fondo. Dicho fondo está ubicado en compactos para un mejor aprovechamiento del espacio. Esta sala también contiene instrumentos de reprografía que solamente son para uso interno de la biblioteca.
- Área técnica donde se llevan a cabo las tareas técnicas tales como registro, catalogación, clasificación y demás operaciones de esta índole.

Sala de lectura	Préstamo	Depósito	Zona técnica
-----------------	----------	----------	--------------

Personal: La plantilla del personal de la biblioteca está compuesta por 12 personas dependientes del Decanato de los juzgados, y cuyas categorías profesionales son:

- 3 objetores de conciencia que realizan la prestación social sustitutoria.
- 3 Agentes Judiciales
- 2 Oficiales de justicia
- 4 Auxiliares de justicia

Hay que precisar que el destino de los funcionarios no es voluntario, sino que es impuesto por el Decanato.

Las funciones de la plantilla son las siguientes: los objetores se encargan de ayudar a los Auxiliares; los Agentes se encargan de la atención al público, servicio de referencia y servicio de préstamo; y los Oficiales y los Auxiliares se encargan de la gerencia y las cuestiones técnicas.

La colección: (total de fondos)

Tres principales componentes:

- Información publicada: se trata de manuales jurídicos y de legislación, monogramas, normas, obras de referencia, y como parte fundamental del fondo nos encontramos las publicaciones periódicas especializadas en la materia. Hay que destacar dos publicaciones como son el BOE y el BOCAM como las más consultadas por los usuarios.
- Información generada internamente por la institución; es decir, literatura gris, información disponible a través de fuentes externas a la institución: bases de datos.

Como instrumentos que facilitan la consulta de los documentos, nos encontramos que se elaboran sumarios e índices de revistas, pero éstas son de uso interno; así como una recopilación de leyes extraídas del BOE que están disponibles para los usuarios.

La biblioteca de los Juzgados de plaza de Castilla actúa como biblioteca centralizadora de recursos y fondos de la misma, y de la biblioteca de los juzgados de la calle Hernani, con la que tiene establecido un servicio de préstamo interbibliotecario que se pretende hacer extensivo al resto de bibliotecas de los demás juzgados.

Tecnología: la biblioteca cuenta con cinco PC's, y dentro de la misma se está llevando a cabo el proceso de interconexión en red y la implantación del sistema de gestión de bibliotecas ABSYS (potente programa de gestión que en nuestra opinión va a ser infrautilizado, sobre todo por su limitado uso, de momento, ya que se va a aplicar en una única biblioteca de pequeñas dimensiones tanto físicas y con un fondo limitado).

La biblioteca de plaza de Castilla hace las veces de biblioteca central y de distribuidora y centralizadora del sistema conectado por medio de fibra óptica con la biblioteca de Hernani. Cuenta con una serie de bases de datos para su consulta por los usuarios —pero siempre por mediación del personal de la biblioteca—, entre las que destacamos: Actualidad, Aranzadi y BD jurídicas y de legislación del CSIC. La consulta se lleva a cabo a través del Software de gestión de bases de datos Knosys.

Tipos de usuarios: Detectamos dos grupos claramente diferenciados. En primer lugar están los usuarios externos: se trata de los ciudadanos que no están vinculados a la institución, pero manifiestan interés por la temáti-

ca ya que están preparando oposiciones, o bien están realizando trabajos de investigación. Estos usuarios únicamente tienen derecho a consulta en la sala de los documentos. En segundo lugar encontramos a los usuarios internos, grupo compuesto por los empleados de la administración de justicia (funcionarios del Estado, jueces, abogados y procuradores) a los cuales les está permitido el préstamo a domicilio durante un periodo de 10 días, y cuyas características principales son: formación elevada y requerimiento de información especializados e inmediata. Frecuentemente este tipo de usuarios están acostumbrados a utilizar la biblioteca como un instrumento dentro de su trabajo, por lo que exigen que ésta funcione correctamente.

LOS ARCHIVOS DE PLAZA DE CASTILLA

Los pasos que hemos seguido para esta evaluación, en lo que se refiere a archivos, han sido los siguientes:

- Un primer paso de acercamiento en el que principalmente recogimos información sobre los archivos, mediante la observación y la ayuda del personal y sus comentarios.
- Un segundo paso consistió en pasar una corta encuesta al personal de los archivos y a sus usuarios.
- Un tercer paso fue la informatización de estos datos, y cuyo resultado estadístico nos servirá de apoyo en las conclusiones finales de este estudio.

Una vez visto los pasos anteriores, pasamos a exponer varios puntos:

1. *Ubicación*: están situados en los sótanos del macro-edificio de Plaza de Castilla y dispuestos según su orden jurisdiccional (es decir, existe un archivo de Penal, uno de Civil, etc.). Esta disposición no es la más apropiada por los siguientes motivos: poca ventilación de los mismos (están conectados con el garaje del edificio); el depósito no es cerrado, sino que se encuentra en el mismo lugar que las oficinas del personal y tanto las condiciones de los documentos, como las de trabajo del propio personal, no se adecúan a las normas ISO.

2. *Tratamiento*: no es el más apropiado debido a que el personal no está preparado en técnicas archivísticas ni tiene medios para llevar la ordenación de estos documentos. Dado que todo el trabajo se hace a mano, no

se utiliza ningún ordenador para la compleja ordenación que sigue el depósito. En esta ordenación y custodia de los documentos, los autos se envían al archivo ordenados por años de menor a mayor, y con número correlativo de demandas de la inferior a la superior, bien en cajas o en legajos. Hay juzgados que archivan sus documentos por número de recurso o de ejecución y que se remiten así, señalándolo en el impreso de transferencia que adjunta a toda documentación enviada a este archivo. Estos impresos se bajan al mismo por cuadruplicado, de los cuales uno se devuelve sellado al juzgado correspondiente con valor meramente informativo de que se ha recibido dicha documentación, y otro se devuelve tras el cotejo de la documentación al Secretario del Juzgado correspondiente y con las correcciones pertinentes. Efectuado esto todos los movimientos de procedimientos se hacen de acuerdo con los impresos facilitados por el archivo. Para realizar estos movimientos de autos se usa un testigo, que es el impreso que se deja en el lugar donde se encontraba la demanda solicitada, es decir, en el depósito se coge el procedimiento, dejando en su lugar el testigo. Una vez devuelto el procedimiento, del que no se admite la devolución parcial, se retira el testigo dejándolo en la oficina del archivo. Todos estos movimientos se hacen constar, por tanto, mediante oficio, al mismo tiempo que se devuelven. También se atienden consultas de documentos pero sólo por la persona autorizada por el juzgado correspondiente, que firma en el libro de recibí existente a tal efecto.

En cuanto al orden de las series podemos decir que es el siguiente: autos, libros de exhortos, materia gubernativa, libros de registro y otras series documentales. Se procura que cada legajo incluya una sola serie documental. Cuando un procedimiento sufre alguna transformación, una vez que ha sido servido por el archivo, se comunica al mismo, mediante oficio, para efectuar las oportunas anotaciones. Este proceso se sigue también en documentos ya transferidos al AGA, al que también se avisa mediante oficio del cambio de procedimiento. Hecha la consulta de dicho procedimiento almacenado en el AGA, se remite de nuevo al archivo central, que a su vez lo remitirá al AGA.

3. Uno de los puntos que más nos ha llamado la atención ha sido el referente a los *Sistemas de seguridad*. El único sistema de seguridad que existe en cuanto al posible hurto de documentación es la ubicación de los mismos, dado que incluso parte del personal de los juzgados la ignora. Tampoco podemos ser más optimistas en cuanto a los sistemas contra incendios, pues el principal, el gas halón, está diseñado para depósitos cerrados y, en caso de un posible incendio en el edificio, fuera del archivo, el personal de éstos sería el último en enterarse (confían

en la buena voluntad de sus compañeros dado que en los simulacros de incendios realizados por los cuerpos de seguridad no se les ha desalajado).

Para terminar diremos que no existe ningún sistema de seguridad contra el deterioro de los documentos estando éstos expuestos a las variaciones de temperatura y humedad, y al ataque de cualquier agente externo vivo como insectos bibliófagos y ratones. Por tanto no se adecúa a las normas ISO en ningún aspecto.

4. *Personal*: Los trabajadores de los archivos son principalmente funcionarios que han sido designados por el Decanato (de los cuales la mayoría piden su traslado nada más llegar ya que no están preparados para la labor archivística). También forman parte del personal unos laborales contratados por el Decanato y que no tienen preparación específica; y por último, unos objetores de conciencia que, según ellos, han tenido la desgracia de obtener ese destino. Con esta plantilla el funcionamiento del archivo es demasiado bueno viendo sus condiciones y preparación del personal. Sólo la buena voluntad del mismo para sacar el trabajo diario adelante consigue que los archivos funcionen. Como ejemplo exponemos el personal del archivo de Penal que consta de: 1 oficial, 2 agentes, 1 auxiliar, 2 laborales (mozos) y 1 objetor (auxiliar del personal laboral).

5. *Informatización*: No existe, de momento, ningún sistema informático en uso para el tratamiento de documentos en los archivos. Sí existen, en cambio, ordenadores, bastante obsoletos, que utiliza el personal con la función de máquina de escribir. Podemos decir aquí que la disposición del fondo y su ordenación serían infinitamente más rápidas y efectivas utilizando medios informáticos, en lo que se refiere a la recuperación de los documentos, dado que en este momento, al hacerse todo «a mano», el trabajo es lento y se dedica prácticamente a todo el personal para esta tarea. Además, debemos decir que esta ordenación específica de procedimientos, anteriormente expuesta, es la ideal para la implantación y seguimiento de un sistema de documentación automatizado, realizado expresamente para este tipo de archivos.

6. *Tipo de usuario*: normas de archivo art. 2.10 «El archivo no prestará proceso alguno a los particulares, aunque sean letrados o procuradores interesados y no se les mostrará el mismo si no llevan autorización escrita del Juez correspondiente». Son los agentes judiciales, los encargados de trasladar los expedientes.

7. *Normativa*: Existen normas de envío de documentación al Archivo Central y al AGA dirigidas a los secretarios de los juzgados (Transparencia y explicación de las mismas). En éstas se especifican el tipo de entrada de los documentos (AD= Archivo Definitivo y AP= Archivo provisional), la entrega de legajos que por su número y periodicidad es fijada por el propio archivo, el tamaño de los mismos (no superior a 14 cm), la relación de entrega de éstos se hace por cuádruplicado, siendo fechadas todas las copias con fecha real de entrega, selladas y con la firma del secretario u oficial del juzgado autorizado para ello.

CONCLUSIONES Y ALTERNATIVAS PARA LOS ARCHIVOS

Ubicación — departamento estanco para los documentos, y oficinas aparte para el personal de acuerdo con las normas ISO.

Sistema de seguridad — gas halón obsoleto — Existen sistemas de seguridad más caros en su compra, pero más baratos en su mantenimiento y que son más seguros.

Personal — cursos de formación de tareas archivísticas y de informática.

Informatización — Adquisición de equipos nuevos e implantación de un sistema de seguimiento y control de documentación automatizado (con conexión en red con los juzgados), que simplificaría lo que denominamos el papeleo administrativo (documentos por cuádruplicado y oficios con cualquier acción administrativa).

Tratamiento — es imposible llevar correctamente este tipo de ordenación tan compleja a mano y con tanta cantidad de documentos, y más sabiendo que el cambio de personal es continuo. Se necesita un cambio de sistema (entrando en el siglo XXI existen ya sistemas que invalidan este tipo de control documental).

Normas — deben delimitar el trabajo, no limitarlo. Una norma actual suele delimitar, una norma obsoleta suele limitarlo. La gestión de calidad intenta dar soluciones a los problemas reglamentando estas soluciones con normas de procedimiento que facilitan el trabajo y suponen un ahorro de tiempo y dinero.