

**XII Jornadas de Gestión de la Información.
Valor económico de la información: mercados, servicios y rentabilidad.
SEDIC, 18-19 de noviembre de 2010**

INDICADORES DE GESTIÓN PARA LOS ARCHIVOS DE LA ADMINISTRACIÓN LOCAL

MANAGEMENT MEASURING STANDARDS FOR LOCAL ARCHIVES

Alcalde Martín-Calero, Carlos. Jefe de Servicio de Archivo. Diputación Provincial de Valladolid. Calle de las Angustias 44, 47003, Valladolid. carlos.alcalde @dip-valladolid.es

Resumen:

La publicación titulada *Indicadores de gestión para los archivos de la Administración Local*, editada por la Diputación de Valladolid, es el resultado de cuatro años de estudio y debate por parte de la Mesa de Trabajo de Archivos de Administración Local. Pretende establecer un modelo para evaluar y la planificar la función de archivo. Los rasgos generales del método se concretan en la identificación y la descripción de los servicios archivísticos, de los procesos desarrollados para prestarlos y de los indicadores que permitan evaluar cada uno de los servicios. Se han analizado procesos, que tienen asociados uno o varios indicadores, relacionados con los servicios esenciales para el desarrollo de la función archivo, y se ha normalizado el modelo de análisis: definiciones de funciones y procesos, cuadro de acciones para cada uno de los procesos, acompañado de su diagrama de flujos y un modelo de ficha para la identificación de los indicadores propuestos, su análisis y unidad de medida. El trabajo incluye un glosario que establece las definiciones normalizadas de los términos utilizados, otro apartado que recoge la legislación y la normativa técnica al respecto y una recopilación bibliográfica.

Palabras clave: Archivos locales, gestión de archivos, indicadores.

Abstrac:

All through four years, the Work Group on Local Archives has been carrying out a research on archives management measurement. As a result of this work has outcome this book titled *Management Measuring Standards for Local Archives* and edited by the Province Council of Valladolid. It aims to set a reference model to evaluate and planning archival function. Main features of this model are identifying and description of archives services, of procedures carried out to provide them, and of indicators that are needed in order to evaluate each service. Procedures that have one or several indicators connected to main archival functions had been analyzed and the template for analysis has been standardized: function and procedures definitions, trace frame for each with its flowchart, and a form to identify given indicators, to analyse them and its measuring unity. This job also incorporates a vocabulary that establishes standard definitions of used terms, another section with laws and standards on this matter, and a bibliography compilation.

Keywords: Local archives, archives management, management measurement.

1 Introducción

El trabajo que tengo el placer de presentar hoy aquí, titulado *Indicadores de gestión para los archivos de la Administración Local*¹ es el resultado de cuatro años de estudio, reflexión y debate de un grupo colectivo del que formo parte, denominado Mesa de Trabajo de Archivos de Administración Local. Este grupo de trabajo, al que hoy me honro en representar, está formado por unos 50 profesionales, (archiveros, profesores universitarios y responsables de gestión y política archivística de Comunidades Autónomas, Diputaciones y Ayuntamientos) y su finalidad es el estudio y la propuesta de soluciones técnicas en temas relacionados con los procesos documentales y la gestión archivística, como la propuesta de un cuadro de clasificación para archivos municipales o estudios relacionados con la identificación y valoración de documentos.

Este nuevo tema relacionado con los indicadores de gestión comenzó a fraguarse en las sesiones de la XXII Mesa de Trabajo, celebrada en Granada en 2005, aunque los trabajos en sí mismos no comenzaron hasta la siguiente edición de la Mesa, en Córdoba, en 2006, a la que siguieron las reuniones de Madrid, en 2007, Sant Boi de Llobregat, en 2008, y Toledo y Valladolid, en 2009, siendo en esta última cuando los dimos por concluidos.

El objetivo de nuestro estudio era cubrir una necesidad patente en la gestión archivística, la de avanzar en la adopción de un modelo de análisis que permitiese la evaluación y la planificación de la función de gestión documental y de archivo. La Mesa, ya en la reunión de Córdoba, los rasgos generales de la metodología que se fue perfilando en las reuniones posteriores y que podemos concretar en tres puntos:

- Identificar y describir los servicios generados por la función de archivo en nuestras organizaciones.
- Identificar y describir los procesos que hacen posible la generación de los servicios.
- Identificar y describir los indicadores de gestión que permiten medir y evaluar cada uno de los servicios y procesos.
- Identificar, describir, definir y establecer para cada uno de los indicadores la unidad de medida pertinente.

2 El modelo de análisis

Los procesos analizados están relacionados con los servicios que hemos considerado esenciales para el desarrollo de la función de gestión documental y archivo:

- Los ingresos
- La identificación, valoración, selección y eliminación
- La descripción
- La conservación
- Las consultas y los préstamos
- La reproducción de documentos
- La gestión de quejas y sugerencias y
- Las actividades de formación y difusión: cursos, exposiciones, visitas, etc.

Los servicios prestados por los archivos son la resolución de consultas, el préstamo de documentos, la gestión de quejas y sugerencias y la difusión y la formación de usuarios. La gestión de los ingresos, la identificación, valoración, selección, eliminación, descripción y conservación son actividades necesarias para la prestación de esos servicios.

Los procesos analizados tienen asociados uno o varios indicadores hasta completar el número de diecisiete. Para el estudio de esos procesos e indicadores, se ha normalizado el esquema, dotándolo de una misma estructura:

- Definiciones de las funciones, servicios y procesos para normalizar el vocabulario empleado

¹ MESA DE TRABAJO DE ARCHIVOS DE ARCHIVOS DE ADMINISTRACIÓN LOCAL: *Indicadores de gestión para archivos de la Administración Local*. Valladolid: Diputación Provincial, 2010

- Cuadro de acciones de los procesos estudiados, en los que se estudia paso a paso cada uno de los procesos, con mención a las acciones realizadas, quién las realiza, los elementos necesarios para su realización y el producto derivado de la realización de esa acción

Nº	ACCIÓN	RESPONSABLE	ELEMENTOS NECESARIOS	PRODUCTOS
1	Solicitar el ingreso	Productor o responsable de la custodia de los documentos	<ul style="list-style-type: none"> Formulario de solicitud de ingreso Módulo de gestión de ingresos Módulo de gestión de depósitos 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud en papel o electrónica al sistema de gestión. Informes sobre la viabilidad del ingreso
2	Remitir los documentos	Productor o responsable de la custodia de los documentos	Modelo de relaciones de entrega de documentos	<ul style="list-style-type: none"> Hojas de transferencia / Relación de documentos Informe de errores a subsanar en el ingreso, si es el caso. Preingreso en el módulo de gestión de ingresos
3	Recepcionar provisionalmente los documentos	Técnicos del Archivo	Documentos originales	Acta de entrega
4	Cotejar	Técnicos de Archivo	<ul style="list-style-type: none"> Relaciones de entrega de documentos Documentos originales 	Informes de cotejo
5	Recepcionar definitivamente	Responsable del Archivo	Modelo de documento de recepción definitiva	<ul style="list-style-type: none"> Relación de entrega con signature del archivo Acta de recepción definitiva

Tabla 1: Cuadro de acciones de los procesos de ingresos

- Diagrama de flujo de cada uno de los procesos

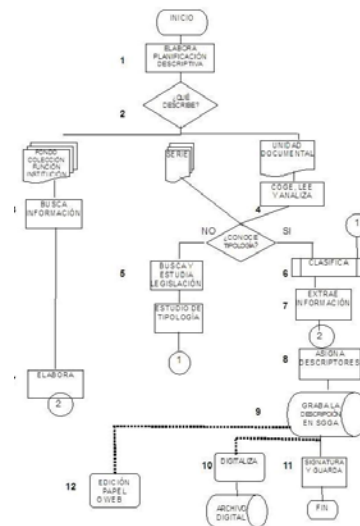


Figura 1. Diagrama del proceso de descripción

- Mención de los indicadores asociados a cada proceso y su análisis utilizando un formulario normalizado

INDICADOR 6: UNIDADES DOCUMENTALES DESCRITAS

<p>Qué mide: % Unidades documentales descritas</p> <p>Finalidad: Conocer el ritmo de ejecución de nuestra planificación descriptiva e incrementar el número de instrumentos de descripción a nivel de unidad documental</p> <p>Ámbito de la medición: Sólo los fondos, colecciones, series... que lo precisen</p> <p>Fórmula del indicador:</p> $\frac{\text{Nº de unidades documentales descritas} \times 100}{\text{Media de las unidades descritas en un período dado de referencia}^1}$ <p>Informaciones que integran el indicador:</p> <p>1. Dividendo: Fuente de la información: Bases de datos (número de registros)</p> <p>2. Divisor: Fuente de la información: Bases de datos (número de registros); memorias anuales.</p> <p>Formalización: Periodicidad: Anual Responsabilidad: Dirección del archivo Formas de Presentación: Porcentaje %</p> <p>Tendencia: ? 100%</p> <p>Valor de referencia: Valor de años precedentes</p>

Figura 2. Ficha de análisis del indicador “Unidades documentales descritas”

Este trabajo no estaría completo sin un glosario que estableciera las definiciones normalizadas de los términos utilizados. Por último, se ha introducido un apartado en el que se recoge la legislación y la normativa técnica al respecto y una recopilación de bibliografía sobre la materia.

3 Procesos analizados

El servicio resume y es la razón de ser del archivo, pero para que el archivo pueda prestar dicho servicio son necesarios una serie de procesos relacionados con la cadena documental que posibiliten poner a disposición del usuario y hacer inteligibles los documentos o la información requeridos. Así mismo, el archivo desarrolla una serie de actividades para acercar el usuario al archivo y para hacerlo más visible en su entorno. Por ello, podemos hablar de tres tipos de procesos:

- procesos de gestión documental
- procesos para la prestación de servicios
- procesos para la formación de usuarios y la difusión

3.1 Los procesos de gestión documental

Son aquéllos relacionados con el tratamiento al que son sometidos los documentos desde el momento en el que se van a transferir al archivo hasta que están en disposición de ser consultados por los usuarios.

3.1.1 Ingresos

Se estudian como una función principal que tiene como finalidad la entrada de documentos en el archivo para su custodia y servicio. Es una agrupación de procesos cuyas finalidades son conocer el grado de ejecución de las transferencias previstas, el nivel de ocupación de los depósitos para prever las necesidades de espacio a corto plazo y el volumen de incremento para poder realizar esas previsiones. Como consecuencia, los procesos encaminados al desarrollo de esta función llevan asociados tres indicadores:

- % de ingreso de documentos
- % de ocupación de los depósitos
- % de crecimiento anual del volumen de documentación

3.1.2 Identificación, valoración, selección y eliminación

Desde un punto de vista conceptual, la dificultad de este proceso estriba en que es transversal a dos funciones archivísticas, organización y valoración, y agrupa otros dos procesos, identificación y selección. Llevan asociados dos indicadores:

- Identificación y valoración
- Selección y eliminación

3.1.3 Descripción

La descripción es una función, pero también es un proceso. De acuerdo con la *Norma Española de Descripción Archivística* (NEDA)², es la función consistente en la elaboración de representaciones de documentos de archivo y, en su caso, de otras entidades archivísticas, como agentes, funciones, etc. Este proceso lleva asociados dos indicadores:

- % de unidades documentales descritas
- % de otras descripciones

3.1.4 Conservación

Es la función consistente en la adopción de medidas encaminadas a asegurar la preservación a largo plazo de los documentos, de modo que queden garantizadas su autenticidad, integridad, fiabilidad, disponibilidad y plena eficacia jurídica. Estas medidas se enmarcan en los procesos de:

- Conservación preventiva
- Instalación
- Reproducción con finalidad de conservación
- Restauración
- Preservación digital

² MINISTERIO DE CULTURA: <http://www.mcu.es/archivos/docs/NedaAnalisis.pdf>. Consultado el 15 de septiembre de 2010.

3.2 Procesos para la prestación de servicios

Se definen los servicios de archivo como “cada una de las prestaciones realizadas para cubrir la demanda de un usuario como resultado o producto de un proceso”. Si esta definición parece tan evidente, no lo es tanto determinar cuáles son los procesos que integran el servicio como función. Procesos que, además, se presenta de forma concatenada, como el préstamo y la consulta, por ejemplo. Se concretan en tres procesos bien diferenciados:

- Consulta de documentos: proceso por el cual se facilita al usuario, previa solicitud, la entrega y uso de los documentos o de la información requeridos. Podemos diferenciar entre *consulta de documentos*, que es una consulta presencial en la que el requerimiento del usuario son documentos de archivo, y *consulta de información*, en la que se la proporciona al usuario información relativa a documentos u otros recursos archivísticos. Este proceso lleva asociados los siguientes indicadores:
- Préstamo de documentos: se diferencia de la consulta en que el préstamo consiste en una salida temporal de los documentos del archivo, bien a la oficina productora o a otra unidad autorizada para ello, que han de ser devueltos en un plazo regulado. Lleva asociado el indicador “Préstamo de documentos”.
- Reproducción de documentos: Consiste en proporcionar copias de documentos a los usuarios, previa solicitud, y lleva asociado un indicador con el mismo nombre, “Reproducción de documentos”.

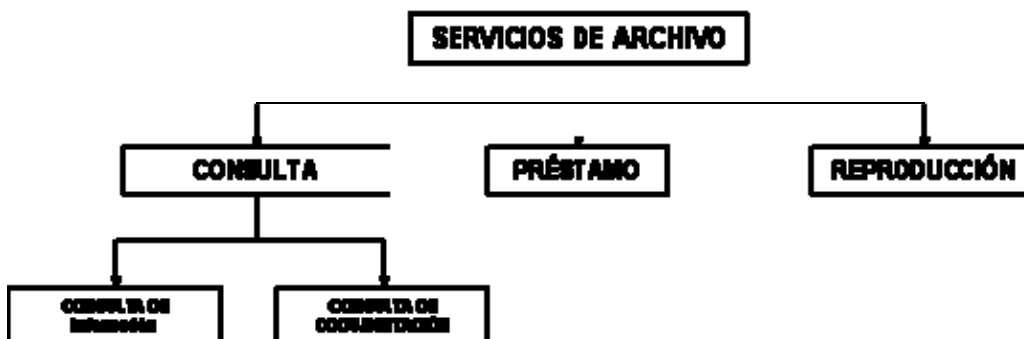


Figura 3. Servicios de archivo

3.3 Procesos para la formación de usuarios y para la difusión

Bajo este epígrafe se enmarcan las actividades desarrolladas por el archivo para la formación de usuarios, actividades educativas relacionadas con el archivo y sus fondos, dirigidas a grupos específicos de usuarios, como escolares, jubilados, etc., y las actividades de difusión, cuya finalidad es dar a conocer los fondos del archivo, como son las exposiciones, publicaciones, páginas web, apariciones en medios de comunicación y colaboraciones con otras instituciones culturales. Los procesos para el desarrollo de estas actividades llevan asociados dos indicadores:

- Actividades, que nos permite conocer el grado de ejecución de la planificación del archivo y su repercusión
- Usuarios, que nos permite evaluar el interés de los usuarios en las actividades propuestas

4. Conclusión

Para gestionar con eficacia y con eficiencia, hay que medir; y es preciso hacerlo no sólo para evaluar el grado de consecución de los objetivos trazados, sino lo que es más importante, para poder mejorar después. La medición no es tarea sencilla en la Administración Pública, es preciso encontrar indicadores de gestión capaces de suministrarlos

una información veraz, objetiva, inequívoca y precisa, que nos muestre los resultados conseguidos y los compare con los esperados. Los indicadores soportan la toma de decisiones para poder establecer pautas de revisión. Los indicadores deben servirnos para CONOCER, VALORAR y RACIONALIZAR los procesos de la administración pública.

Un indicador es un parámetro numérico que mide de manera específica y repetitiva cómo se está desarrollando un proceso, compromiso, servicio u objetivo, a los que están directamente vinculados. Son, en definitiva, una característica o rasgo medible o cuantificable, a través de un parámetro o elemento de medida que sea estándar. Partiendo de un registro documentado expresa una formulación objetiva (porcentaje, tiempo, número, coste) que permiten el análisis del grado de cumplimiento, el seguimiento y evaluación, de nuestros objetivos y de nuestros compromisos. Podemos mejorar aquello que se mide. Por ello estableceremos las pautas de seguimiento y medición de los indicadores y los procesos. Los hay de dos tipos:

- Objetivos
- Subjetivos o de caracterización: suelen emplearse en las Cartas de Servicio (amabilidad del personal, grado de preparación del mismo, por ejemplo).

Deben ser útiles, fiables, representativos, específicos, simples, mensurables, consensuados, objetivos, válidos, inequívocos, pertinentes (acordaremos qué medir, cómo medir, quién mide y con qué método lo hace), capaces de detectar desviaciones, significativos, referidos a un periodo de tiempo o volumen de actividad. Si les damos forma de porcentajes o ratios podremos apreciar la evolución y consecución del objetivo.

Cuantos menos indicadores tengamos y más adecuados y pertinentes sean, más sencillo nos resultará contrastar y evaluar el rendimiento y éxito de nuestro archivo. No se trata de poseer más estadísticas que prueben nuestro quehacer, sino relacionarlas entre sí y, de esta forma, tener datos creíbles que nos permitan mejorar el servicio prestado y modificar nuestras pautas de actuación cuando sea preciso³.

³ Véase la Norma UNE 66175: *Sistemas de gestión de la calidad. Guía para la implantación de sistemas de indicadores*: (UNE 66175:2003) / elaborada por el Comité Técnico AEN/CTN 66 Gestión de la Calidad. Madrid: AENOR, 2003. 30 p.