

MESA PARA LOS INDICADORES DE GESTIÓN EN LOS ARCHIVOS DE LA ADMINISTRACIÓN LOCAL.

ACTA DEL XXIV ENCUENTRO

En la ciudad de Madrid, a 8 de marzo de del 2007, en el Centro Cultural del Conde Duque, sede del Archivo de Villa, se constituye la XXIV Mesa de Trabajo de Archivos de Administración Local para tratar de *Indicadores de Gestión para los Archivos de la Administración Local* con el siguiente orden del día:

Jueves 8 de marzo

Mañana:

09:30 h.: Recepción y entrega de documentación
10:00 h.: Apertura. Primera sesión
11:00 h.: Pausa (café)
11:30 h.: Segunda sesión
14:00 h.: Comida

Tarde:

16:30 h.: Tercera sesión
18:30 h.: Fin de la sesión

Viernes, 9 de marzo

Mañana:

9:30 h.: Cuarta sesión
10:30 h.: Pausa (café)
11:00 h.: Quinta sesión
13:30 h.: Comida

Tarde:

16:30 h.: Sexta sesión
18:30 h.: Fin de la Sesión

Sábado, 10 de marzo

Mañana:

10:00 h.: Conclusiones
12:30 h.: Clausura
13:00 h.: Vino español

Participan en la Mesa:

Alcalde Martín-Calero, Carlos (Archivo de la Diputación de Valladolid)
Ballesteros San José, Placido (Archivo de la Diputación de Guadalajara)
Barbadillo Alonso, Javier (Archivo municipal de Guadalajara)
Benito Fernández, María Soledad (Archivo Municipal de Móstoles)
Boadas i Raset, Joan (Arxiu municipal de Girona)
Borrás Gómez, Joaquim (Arxiu de la Ciutat de Barcelona)
Brígido Gabiola, Baldomero (Archivo municipal de Laredo)
Díaz Rodríguez Alfonso (Consejería de Economía y Administración Pública. Principado de Asturias)
Duque Fuentetaja, Belén (Archivo General de la Comunidad de Madrid)
Fernández Gil, Paloma (Archivo municipal Alcorcón)
Galván Rivero, María del Carmen (Archivo municipal de Castro Urdiales)
García Pita, Marina (Servicio de Arquivos e Museos, Xunta de Galicia)
García Rupérez, Mariano (Archivo municipal de Toledo)
Gay Molins, Pilar (Departamento de Ciencias de la Educación. Universidad de Zaragoza)
González Duque, Luis (Archivo municipal de La Laguna)
Heredía Herrera, Antonia (Archivo General de Andalucía)
Hueso Pérez, Ana (Archivo municipal de Pamplona)

Izquierdo González, Santiago (Archivo municipal de San Sebastián de los Reyes)
Jiménez Alarcón, Margarita (Archivo municipal de Granada)
Jover Carrión, María de los Ángeles (Archivo municipal de Murcia)
La Torre Merino, José Luis de, (Subdirector del Archivo Histórico Nacional)
Latorre Tafanell, Roser (Arxiu municipal de Sant Boi de Llobregat)
Martínez Micó, María de los Ángeles (Archivo de la Diputación de Alicante)
Molins Mugueta, José Luis (Archivo municipal de Pamplona)
Moratinos Palomero, Milagros (Archivo municipal de Burgos)
Murillo García – Atance, Isabel (Archivo municipal de Logroño)
Núñez Fernández, Eduardo (Archivo municipal de Gijón)
Pérez Saéz, Micaela (Archivo Histórico Provincial de la Rioja)
Prieto Ramos, Carmen (Servicio de Archivos e Museos, Xunta de Galicia)
Quiroga Barro, Gabriel (Arquivo do Reino de Galicia)
Rey de las Peñas, Remedios (Archivo de la Diputación de Huelva)
Rivas Pala, Elena (Archivo municipal de Zaragoza)
Rodríguez Barredo, Julia (Vicepresidenta de la Federación Española de Archiveros, Bibliotecarios y Documentalistas)
Rodríguez Clavel, José Ramón (Archivo de la Diputación de Cuenca)
Rodríguez Heras, María del Socorro (Archivo municipal de Granada)
Saavedra Carballido, María Jesús (Arquivo municipal de Lugo)
San Sebastián Muro, María Victoria (Cardial)
Sánchez del Hoyo, Raquel (Archivo General de la Comunidad de Madrid)
Seco Campos, Isabel (Archivo municipal de Getafe)
Sotelo Resurrección, Enrique (Archivo municipal de Pontevedra)
Suárez Rodríguez María de la O (Arquivo municipal de A Coruña)
Tarrabellà i Mirabet, (Arxiu Historic de la Ciutat de Barcelona)
Verdú Peral, Ana (Archivo municipal de Córdoba)
Vinyas Orús, Carmen (Archivo de la Diputación de Zaragoza)

Excusaron su asistencia:

Garau Llompart , Isabel (Archivo del Consell Insular de Mallorca)
Herrero Montero, Ana (Archivo municipal de Oviedo)

Jueves 30 de marzo del 2006

Se inicia la sesión a las 10,00 h. con la bienvenida de doña Carmen del Moral Iglesias, Jefe del departamento de Archivos y Bibliotecas, a todos los presentes, en nombre del Director General de Patrimonio de Madrid que excusa su asistencia por motivos de salud.

Primera sesión

Se inicia la Primera Sesión actuando como secretaria de la Mesa Carmen Cayetano Martín, directora del Archivo de Villa de Madrid y como moderador, Santiago Izquierdo González, director del Archivo Municipal de San Sebastián de los Reyes.

A continuación, antes de comenzar los trabajos previstos se procede a la presentación de los archiveros que acuden por primera vez a la Mesa:

- Don José Luis de la Torre subdirector del Archivo Histórico Nacional
- Doña Raquel Sánchez del Hoyo y doña Belén Duque Fuentetaja archiveras de la Comunidad de Madrid.
- Don Joaquín Borrás Gómez archivero jefe del archivo municipal de Barcelona
- Doña Julia María Rodríguez Barredo Vicepresidenta de la Federación Española de Archivos, Bibliotecas y Museos.

Se lee y aprueba el acta correspondiente a la XXIII Mesa de Archivos celebrada en Córdoba en mayo del 2007.

Don José Luis de la Torre abre los debates, a petición de doña Isabel Seco, recordando el impulso extraordinario que el Real Decreto del Ministerio de Administraciones Públicas aprobado en 1999, sobre la obligatoriedad de las Cartas de Servicio, dio al desarrollo de los indicadores para medir los distintos procesos de trabajo. Destaca, sin embargo, que en los últimos años se han multiplicado las experiencias pensadas para aumentar la visibilidad de la Administración frente al ciudadano y, en cierto modo, la evaluación de los rendimientos ha cedido paso al desarrollo de la Administración electrónica y el Portal del Ciudadano.

Doña Antonia Heredia Herrera resalta el interés extraordinario de estos temas que sitúan al archivo en el corazón de la gestión documental

Don Eduardo Núñez precisa la diferencia esencial entre los sistemas de Gestión y los sistemas de Calidad, y recuerda la importancia de la distinción entre los indicadores de gestión que nos van permitir medir los procesos del Archivo y tienen tanta influencia en la gestión presupuestaria y los indicadores de calidad reflejados en las Cartas de Servicios de la Institución. No se puede mezclar, como ha hecho el título propuesto por la secretaria de la Mesa "calidad y gestión". Los Indicadores de Gestión deben ser el objeto de la presente Mesa. Y una vez estudiados se puede pasar a los indicadores de Calidad. Los asistentes manifiestan su acuerdo con la propuesta.

La Archivera de Logroño insiste en la relación directa que tienen los indicadores de gestión con la mejora del servicio y en la importancia de buscar unidades de medida, sencillas y fáciles de aplicar.

Doña Julia Rodríguez Barredo participa en este primer cambio de opiniones manifestando que los indicadores, para cumplir su función, deben ser: útiles, pertinentes, objetivos y relevantes.

Don José Luis Torres añade que una vez determinado el indicador de gestión se le puede sumar un estándar de calidad. Por último doña Antonia Heredia pide que se distinga entre procedimientos administrativos reglados y procesos (procedimientos de trabajo).

Se acuerda que la Mesa tratará de identificar los principales procesos archivísticos, asociándolos con los indicadores que permitan medirlos para poder evaluar las tareas, compararlas con las de otras instituciones similares y normalizar, tal como se discutió ya en Córdoba.

Presentación y examen de los trabajos encomendados a los distintos grupos:

Terminología

Antonia Heredia en nombre de sus compañeros de grupo presenta a la Mesa el vocabulario elaborado y propone aplazar su examen hasta completar el estudio de todos los documentos presentados. Ello permitirá adecuar este glosario a las conclusiones del grupo.

Se aprueba dicha propuesta.

Entrada y salida de documentos

María de los Ángeles Martínez Micó presenta el análisis de los procesos relacionados con la entrada y la salida de documentos en el Archivo. Y la propuesta de indicadores asociados.

El grupo de *Entrada y salida de documentos* expone cual ha sido su método de trabajo:

- Identificar el proceso y definirlo
- Determinar las actividades que requiere
- Diagramar dichas actividades
- Determinar la batería de indicadores

El primer objeto de debate son los límites del proceso. Dos posiciones básicas se enfrentan:

- a) El proceso de entrada y salida de documentos está en relación directa con la gestión documental y por tanto se inicia en las oficinas
- b) El proceso empieza en el momento en que el Archivo se convierte en responsable único de la custodia. Los procesos que afectan a los documentos en las oficinas deben estudiarse en otros procesos.

Se aprueba la segunda opción, por entender que, aún hoy, muchos archivos no participan activamente en la gestión documental de su Institución.

En este punto José Luis Torres pide una aclaración sobre el objetivo real del estudio. Se pretende construir un modelo teórico de proceso o redactar el procedimiento de trabajo correspondiente a dicho proceso en un archivo determinado. Lo segundo es, en su opinión, poco efectivo porque cada archivo tendrá sus procedimientos de trabajo. Mientras que normalizar, poner las bases para que cada archivo diseñe, luego, sus procedimientos puede ser útil.

María de los Ángeles Martínez Micó propone se acepten las definiciones de la comisión de terminología

Entrada de documentos /ingreso de documentos:

“Es el proceso dentro de la función de “recoger” por el que entran los documentos (nunca documentación) en un Archivo”.

Transferencia/ Transferencia regular:

“Es el traspaso periódico de documentos de un Archivo a otro que lleva aparejada la responsabilidad sobre los mismos. Es el tipo más habitual del proceso de ingreso de documentos y la periodicidad suele estar establecida en el calendario de transferencias.”

Se deja para más adelante decidir sobre esta cuestión y se pasan a considerar para su discusión los siguientes indicadores:

- Número de transferencias previstas (metros lineales / unidades documentales / año)
- Número de transferencias realizadas (metros lineales / unidades documentales / año)
- Metros lineales liberados en las oficinas por las transferencias realizadas
- % de incremento anual en relación a la capacidad disponible
- % de variación en el volumen transferido por cada oficina

Don Eduardo Núñez y María de los Ángeles Martínez ponen de relieve la importancia de dichos indicadores porque van a medir número unidades documentales y además la incidencia del trabajo del Archivo en las oficinas.

Don Mariano García Ruipérez pone de manifiesto un déficit de medida, porque no se contempla el costo que supone para el Archivo el cotejo a nivel de unidad documental. Propone un nuevo indicador:

- Total de unidades de instalación transferidas por total de unidades de instalación descritas a nivel de unidad documental.

Doña Ana Verdú propone así mismo otro indicador:

- Número de unidades documentales que transfieren al archivo frente el total de las que deberían ser transferidas en el año.

Don Eduardo Núñez señala que en todos los indicadores propuestos debería utilizarse como medida la unidad documental. El número de documentos transferidos es un primer control. Los metros lineales sin embargo parecen una medida más adecuada para el control del depósito. Además para medir la economía, eficacia, eficiencia y calidad del proceso propone los siguientes indicadores:

- Indicador de gestión de la economía: coste por proceso
- Indicador de gestión de eficacia: número de documentos procesados por el número de documentos transferidos
- Indicador de gestión de eficiencia (aprovechar al máximo los recursos): Total de documentos procesados por el número de archiveros.
- Indicador de calidad: número de documentos mal procesados por el número de documentos procesados.

Doña Roser Latorre recuerda el carácter eminentemente práctico de este trabajo. Se debe buscar una herramienta sencilla para medir lo esencial:

- Cuántas unidades se han transferido
- Cual es su volumen
- Cuánto tiempo se ha tardado en efectuar dicha transferencia.

Se plantea a continuación el problema de medir los ingresos no normalizados, aquellos cuyo costo recae enteramente sobre el Archivo. Y los ingresos por procedimientos extraordinarios venta, depósito, etc. que exigen un expediente administrativo.

Segunda Sesión

Don José Luis de la Torre transmite a la Mesa el saludo y los mejores deseos del Subdirector General de Archivos don José Ramón Cruz Mundet.

Se vuelve a repasar las ideas discutidas en la sesión de la mañana. En primer lugar los tres elementos esenciales del trabajo:

- Definición del proceso “Entrada y Salida de Documentos”
- Actividades asociadas al proceso
- Indicadores

Alfonso Díaz propone a la Mesa una definición nueva:

Serie de procesos mediante los cuales los documentos producidos o no por la Administración Local quedan bajo la custodia del archivo temporal o definitivamente

Se discute además si hay que incluir los siguientes procesos dentro de la Entrada y Salida de documentos: el registro, la gestión documental, los ingresos extraordinarios, las transferencias no normalizadas, los préstamos para actividades culturales, las salidas para juzgados y la eliminación definitiva de los documentos.

Isabel Seco propone buscar una definición de los siguientes términos:

- Transferencias normalizadas y regulares
- Transferencias no normalizadas, irregulares
- Ingresos extraordinarios

Don Luis González Duque propone que solo se consideren ingresos ordinarios y extraordinarios. Doña Isabel Murillo apoya esta simplificación, se deben tipificar los elementos esenciales que convierten la Entrada de documentos de un Archivo en un proceso, dejando de lado las variantes locales.

Don Javier Barbadillo siguiendo la misma línea de razonamiento, expone que es conveniente estudiar el proceso de entrada de documentos separado del de salida. Y además propone cambiar la denominación de *Entrada* por *Ingresos*, ya que el término entrada es demasiado general y podría utilizarse en más de un proceso.

Los miembros del grupo de trabajo proponen considerar el *Ingreso de Documentos* como una función integrada por:

- Registro
- Ingreso ordinario
 - Transferencia Ordinaria o Normalizadas
 - Transferencias Irregulares o no Normalizadas
- Ingresos extraordinarios
 - Donaciones, Compras, Depósitos y Expropiaciones

Los *Ingresos Ordinarios* se ejecutan a través de los procesos de transferencias que son los esenciales en los Archivos y primer objeto de nuestro estudio.

Identificados los procesos, el Grupo propone revisar su texto, consultando el Moreq y las normas ISO15489, la Mesa aprueba la propuesta.

Se vuelve al estudio de los posibles indicadores del proceso de transferencia ordinaria de documentos.

Eduardo Núñez distingue entre datos de gestión e indicadores. El dato de gestión es una unidad de medida. La unidad de medida es la base del indicador que se genera al poner en relación dos unidades de medida distintas. El indicador compara dos situaciones, por ejemplo todos los documentos procesados en relación con los transferidos. O todos los documentos procesados por aquellos mal procesados (calidad) objetiva. Es siempre una ratio. Por tanto hay que definir el dividendo y el divisor. Aunque, en ocasiones pueda ser un número entero.

Doña Elena Rivas Palá propone definir los indicadores, su objetivo, unidades de medida, utilizando los modelos ya propuestos.

Tercera Sesión

Joan Boadas i Raset, archivero municipal de Girona se incorpora a la Mesa.

Se reanudan las discusiones sobre la naturaleza, elementos y tipos de indicadores que deben tenerse en cuenta para el proceso de transferencia.

Se aprueban los siguientes indicadores para el proceso de Ingreso:

- Indicador de eficacia: número de unidades documentales / metros / unidades de instalación transferidas dividido por las previstas
- Indicador de control: Número de unidades documentales /metros/ unidades de Instalación ingresados por procedimientos extraordinarios
- Indicador de Calidad: número de errores detectados en el cotejo de unidades documentales transferidas dividido por número de unidades documentales transferidas anualmente.
- Indicador de economía: Metros de incremento anual de documentación en depósitos dividido por metros totales del deposito
- Indicador de control: número de metros liberados anualmente en las unidades administrativas.

Antes de iniciar el examen del segundo proceso estudiado, la Archivera de Huelva doña Remedios Rey comunica a la Mesa la concesión a doña Antonia Heredia del premio del Senado de Colombia a la mejor trayectoria profesional.

Se continúa el examen de los procesos identificados

Proceso de identificación documental

Isabel Seco lee los trabajos sobre los procesos de *Identificación, Valoración y Selección*. Se corrigen algunos errores detectados y el Grupo encargado de dicho proceso se compromete a

elaborar un diagrama completo del mismo para entregar en la próxima Mesa. Se aprueba la propuesta.

Se proponen los siguientes indicadores

- Número de oficinas estudiadas al año por el número de las que se programaron para su estudio.
- Número de oficinas estudiadas por el total de oficinas municipales
- Número de series documentales estudiadas

Don Gabriel Quiroga indica que la unidad de medida para las series estudiadas debe ser el metro lineal.

Antonia Heredia pone de manifiesto la dificultad de medir un proceso que está en la base de la valoración y selección y propone como indicador:

- Número de Series identificadas y valoradas

Don Plácido Ballesteros insiste en la importancia de la unidad de medida, la dificultad de proponer una siendo los archivos tan diferentes y resaltando que en todos los casos deben tenerse en cuenta:

- Oficinas
- Series documentales
- Unidades de instalación

Don Eduardo Núñez considera que la identificación es irrelevante para medir. Los indicadores deben estar relacionados con el proceso de valoración selección y eliminación.

Se suceden las intervenciones en apoyo de la importancia que tiene medir la identificación, aunque hay acuerdo en que este proceso está en relación muy estrecha con los de valoración selección y eliminación e incluso con la descripción y sus indicadores sólo podrán fijarse en estrecha relación con los que se acuerden en los otros procesos.

Se aprueban los siguientes indicadores para los procesos de identificación, valoración y eliminación

- % número de series identificadas por número series sobre las que se trabaja en el Archivo.
- % Número de oficinas hechas sobre total de oficinas municipales
- % Número de unidades documentales eliminadas por número de unidades documentales producidas
- % Número de unidades documentales eliminadas por las previstas
- % Número de unidades eliminadas por el total de ingresadas
- % Número de unidades documentales eliminadas por número de unidades conservadas en oficina

Descripción de documentos

Presenta el proceso Isabel Murillo. En primer lugar indica que es preciso hacer una real distinción entre los distintos niveles de descripción. Se trata además de medir la calidad de la descripción, los errores por un lado y por otro la aceptación por parte del público a la que va dirigida. También es importante medir cómo se va progresando a lo largo del tiempo

Eduardo Núñez propone sólo dos indicadores, y como unidad de medida, la unidad de descripción del nivel que se trate.

Uno para medir la eficacia:

- Número total de descripciones hechas partida por el número total de descripciones previstas anuales(Este indicador permitiría establecer ratios con los recursos disponibles)
- Otro para medir la calidad:
- Total de errores detectados por el total de descripciones realizadas %.

María Ángeles Micó propone utilizar los totales de descripción en un año para relacionarlos por ejemplo con las transferencias y establecer el grado de actualización del Archivo.

- Numero unidades documentales descritas respecto al número de unidades documentales transferidas.

Se pone de manifiesto cómo estos datos siempre son la base para el Plan Estratégico de archivo que, como recuerdan Joan Boadas y Plácido Ballesteros, se aprueba anualmente y nos proporciona las ratio de referencia.

Isabel Murillo se pregunta cómo se mide el tratamiento de los documentos electrónicos, María Jesús Saavedra recuerda que las maquinas miden el trabajo, la diferencia es que la implantación de los indicadores de medida debe hacerse al poner en funcionamiento el sistema.

Marisol Benito recuerda que sería necesario incluir un descriptor que nos permitiera medir el grado de dificultad y por tanto de coste en la descripción de las series y sus unidades documentales, teniendo en cuenta la cronología, las tipologías, etc...

María de la O Suárez propone utilizar también los metros lineales o las unidades de instalación como medida en las descripciones.

La Mesa aprueba los siguientes descriptores:

% de fondos y colecciones descritos con ISAD-G

$$\frac{\text{nº de fondos y colecciones descritas con ISAD-G} \times 100}{\text{nº total de fondos y colecciones del archivo}}$$

% de series documentales descritas

$$\frac{\text{nº de series documentales descritas} \times 100}{\text{nº de series cuya descripción estaba prevista}}$$

nº de documentos descritos a nivel de unidad documental

% de unidades de descripción descritas

$$\frac{\text{nº de unidades de descripción realizadas} \times 100}{\text{nº de unidades de descripción previstas}}$$

Estos indicadores pueden aplicarse a cualquier nivel de descripción.

Cuarta Sesión

Conservación e instalación

Micaela Pérez presenta el proceso de *Conservación e Instalación*. Se resalta la dificultad de diagramar procesos de conservación que en realidad son múltiples porque comprenden todas las acciones que se han de tomar para preservar los documentos y mantener las condiciones óptimas en los depósitos y salas del Archivo y procurar la reparación de los daños que se hayan sufridos y la prevención de los futuros deterioros. Entre dichas acciones se encuentran por ejemplo las políticas de conservación de documentos electrónicos, duplicados, sistemas de microfilmación y digitalización.

Los indicadores que se han considerados son los siguientes:

- % de documentos restaurados con respecto al total de los que lo necesitan
- % de documentos con copia de seguridad con respecto al total de documentos de las series que lo requieren
- % contenedores inocuos con respecto al total de contenedores instalados
- % documentos electrónicos migrados respecto al total de documentos electrónicos
- % de unidades de instalación normalizadas instaladas al año por el total

Se discute a continuación si es necesario fijar medidas para conocer el grado de desviación de los parámetros aconsejables de conservación

Elena Rivas considera junto con María de la O Suárez que la Conservación es una función esencial y comprende los siguientes procesos:

- Reproducción
- Restauración
- Instalación,
- Infraestructura
- Preservación/ prevención.

Marisol Benito señala la importancia de la Instalación en la gestión de los depósitos y determinar el grado de normalización de las unidades de instalación.

Joan Boadas propone como indicador de restauración:
-Número de documentos restaurados por previstos

José Luis Molins resalta la importancia de los procedimientos alternativos de conservación para preservar los documentos tradicionales, digitalización, microfilmación, y su medida.

Quinta Sesión

Isabel Murillo inicia las discusiones recordando que al hablar dentro de la función de conservación de procesos tales como reproducción de documentos, no se trata del servicio de reprografía sino de las políticas de duplicados para evitar deterioro por el uso.

Los componentes de la mesa van proponiendo nuevos indicadores para medir los procesos relacionados con la conservación:

- Número de documentos restaurados o encuadernados
- Número de documentos duplicados o reproducidos con respecto al total de los previstos
- Número de depósitos provistos de medidas de seguridad por el total de depósitos que se dispone
- Días en que se desvían los parámetros higrométricos y hacer media con años anteriores.
- Número de documentos que necesitan intervención

Xavier Tarraubella considera que se debe aceptar la propuesta de los cuatro procesos de Elena Rivas y asignar a cada uno un indicador.

Marisol Benito cree que podría ser interesante medir otras actividades de conservación, por ejemplo la limpieza.

María Ángeles Martínez Micó propone para medir costos y horas de trabajo:

- Número de unidades de instalación cambiadas al año por numero total de cajas.

Gabriel Quiroga y Marisol Benito piensan que se podría medir el número de unidades documentales tratadas. Se piensa en los cambios de carpetillas, por ejemplo:

- Unidades de instalación tratadas o mantenidas por numero de unidades totales.

Isabel Seco y Marisol Benito querrían también poder medir el impacto que el manejo en sala de documentos originales tiene sobre la conservación. José Luis La Torre se adhiere pensando lo útil que sería disponer de un indicador de los documentos que están en peligro.

Se pasa a determinar los indicadores aceptados por la Mesa referentes al proceso estudiado:

CONSERVACIÓN

% de unidades de instalación tratadas

$$\frac{\text{nº de unidades de instalación tratadas}^1 \times 100}{\text{nº total de unidades de instalación del archivo}}$$

% de unidades de instalación instaladas

$$\frac{\text{nº de unidades de instalación instaladas} \times 100}{\text{espacio disponible (nº de huecos disponibles)}}$$

% de documentos duplicados

$$\frac{\text{nº de documentos reproducidos} \times 100}{\text{nº total de documentos cuya reproducción estaba prevista}}$$

% de documentos restaurados

$$\frac{\text{nº de documentos restaurados} \times 100}{\text{nº total de documentos cuya restauración estaba prevista}}$$

Consultas y Servicios

Eduardo Núñez presenta el estudio de *Consultas y Servicios* en el archivo.

El Grupo identifica los procesos que comprende estas funciones:

- Consulta
- Préstamo
- Reproducción
- Informes

Se procede a definir la consulta

“Gestión que sobre un tema o asunto realiza una persona privada en nombre propio, de otra persona o en representación de una entidad o persona jurídica en un servicio de archivo con acceso a la consulta de documentos para la obtención de copias o de información durante una jornada de trabajo. La consulta puede ser interna o externa. Interna cuando la realiza una persona de la misma administración local externa cuando la realiza una persona privada o jurídica a la administración local. La consulta puede ser presencial y no presencial. Cada consulta puede tener asociados un número indeterminado de documentos consultados y de copias de estos. La consulta debe estar documentada (registrada y descrita) en un sistema de control y gestión de consultas, se inicia con la atención de la demanda y finaliza cuando esta ha sido atendida. Si varía la persona, el tema o el día de la consulta se interpreta como una nueva consulta. Como unidad de medida la consulta se entiende resuelta en el día”.

Parece imprescindible consensuar la unidad de medida sin opciones.

Se discute el concepto de consulta asociado a los documentos consultados. También plantea problemas el ámbito temporal de la consulta. Se considera como unidad de medida la consulta efectuada en el día.

Se proponen los siguientes Indicadores:

- Numero consultas al año.
-

- Numero consultas resueltas por el número total de consultas recibidas
- Número de quejas y reclamaciones registradas / número total de consultas recibidas

Se discute en la Mesa la importancia de añadir en los indicadores el número de documentos que se mueven diariamente y en total al año. Gabriel Quiroga e Isabel Seco recomiendan este indicador que complementa los de conservación:

- Total de documentos consultados por total de consultas

Se aprecia la necesidad de distinguir consultas internas de las externas, y no homologar consulta con usuario. Además parece importante medir la calidad de la investigación que se realiza, pero es un extremo difícil en opinión de la Mesa.

Marisol Benito cree necesario contabilizar:

- Usuarios presenciales
- Documentos consultados
- Series documentales consultadas
- Informes Administrativos
- Consultas verbales
-

Estos parámetros nos proporcionan datos para gestionar el depósito, redactar los planes de descripción y conservación...

José Luis La Torre recuerda la importancia del factor tiempo en las consultas de la Administración pública. Un factor relacionado estrechamente con la calidad.

- Número de consultas contestadas en plazo por total recibidas

Joan Boadas propone: estudiar usuarios, los tipos de consultas (internas/externas) presenciales, teléfono, correo electrónico, web, los documentos consultados (aunque este parámetro iría en función de la calidad y naturaleza de los catálogos e inventarios).

Se da por cerrado el examen de los trabajos presentados y se discute cuales van a ser los objetivos y trabajos que deben presentarse en la próxima Mesa

Se acuerda

1. Continuar el examen de los trabajos elaborados por los componentes y no examinados en la mesa de Madrid:

- 1) Servicios
- 2) Actividades
- 3) Legislación
- 4) Bibliografía
- 5) Terminología

2. Cada equipo debe definir los indicadores que se han propuesto de acuerdo a la ficha que se adjunta

3. Cada miembro de la mesa debe elaborar un diagrama de sus procesos de consulta y remitirlo al grupo de servicios.

3. Cada miembro de la mesa debe aplicar los indicadores estudiados en la mesa y enviar los resultados a la Secretaría de la Mesa, para su posterior examen, utilizando como fuente las memorias anuales.

e) Se acuerda colgar los siguientes documentos en la web una vez que se termine los trabajos de identificación de procesos y determinación de indicadores y se hayan revisado y aprobado todos los textos por parte de la Mesa:

1. Modelo de Ficha
2. Indicadores con los comentarios
3. Legislación del Grupo
4. Resumen de las Actas.

Santiago Izquierdo, en nombre de todos los asistentes, como Secretario General Perpetuo de la Mesa, agradece al Ayuntamiento de Madrid su acogida.

Carmen del Moral, Jefe del Departamento de Archivos, cierra la sesión resaltando la importancia de los temas tratados y transmitiendo el saludo y la felicitación del Director General de Patrimonio y la disposición del Departamento de Archivos para volver a acoger la Mesa en Madrid.