

Mesa de Trabajo de Archivos de Administración Local

Indicadores de gestión para los archivos de la Administración Local



DIPUTACIÓN DE VALLADOLID

**Indicadores de gestión
para los
archivos de la
Administración Local**

AUTOR: Mesa de Trabajo de Archivos de la Administración Local

© Diputación Provincial de Valladolid

© Mesa de Trabajo de Archivos de la Administración Local

Imprime: Gráficas Andrés Martín, S. L.
Paraíso, 8. 47003 Valladolid

ISBN: 978-84-7852-296-5
Depósito Legal: VA. 414.-2010

Mesa de Trabajo de Archivos de Administración Local

Indicadores de gestión para los archivos de la Administración Local



Mesa de Trabajo
de Archivos
de Administración Local



DIPUTACIÓN DE VALLADOLID

Miembros de la Mesa de Trabajo de Archivos de la Administración Local

ALCALDE MARTÍN-CALERO, Carlos.

Archivo de la Diputación de Valladolid

BALLESTEROS SAN JOSÉ, Plácido.

Archivo de la Diputación de Guadalajara

BARBADILLO ALONSO, Javier.

Archivo Municipal de Guadalajara

BENITO FERNÁNDEZ, Soledad.

Archivo Municipal de Móstoles

BLÁZQUEZ SOLDEVILA, M.^a Victoria.

Archivo del Ayuntamiento de Benidorm

BOADAS I RASET, Joan.

Arxiu Municipal de Girona

BORRÁS GÓMEZ, Joaquim.

Arxiu de la Ciutat de Barcelona

BRÍGIDO GABIOLA, Baldomero.

Archivo Municipal de Laredo

CAYETANO MARTÍN, Carmen.

Archivo de la Villa de Madrid

CRUZ MUNDET, José Ramón.

Universidad Carlos III

DÍAZ RODRÍGUEZ, Alfonso.

*Consejería de Econ.y Adm. -
Principado de Asturias*

FEIJOO, Ana.

Archivo Municipal de Valladolid

FERNÁNDEZ GIL, Paloma.

Archivo Municipal de Alcorcón

GALVÁN RIVERO, M.^a Carmen.

Archivo Municipal de Castro Urdiales

GARAU LLOMPART, Isabel.

Arxiu del Consell Insular de Mallorca

GARCÍA PITA, Marina.

*Xunta de Galicia. Subdirección Xeral
de Arquivos e Museos*

GARCÍA RUIPÉREZ, Mariano.

Archivo Municipal de Toledo

GAY MOLINS, Pilar.

Universidad de Zaragoza

GONZÁLEZ DUQUE, Luis.

Archivo Municipal de La Laguna

HEREDIA HERRERA, Antonia.

*UIA Universidad Internacional de
Andalucía*

HERRERO MONTERO, Ana.

Archivo Municipal de Oviedo

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, M.^a Angeles.

Archivo Municipal de Murcia

LATORRE TAFANELL, Roser.

*Arxiu Municipal de Sant Boi de
Llobregat*

MARTÍNEZ MICÓ, M.^a Ángeles

*Departamento de Gestión Documental,
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 SÁENZ, Micaela.

Archivo Histórico Provincial de la Rioja

PRIETO RAMOS, M.^a Carmen.

Arquivo do Reino de Galicia

QUIROGA BARRO, Gabriel.

*Xunta de Galicia. Subdirección Xeral
de Arquivos e Museos*

REY DE LAS PEÑAS, Remedios.

Archivo de la Diputación de Huelva

RIVAS PALÁ, Elena.

Archivo Municipal de Zaragoza

RODRÍGUEZ BARREDO, Julia.

Archivo Municipal de Alcobendas

RODRÍGUEZ CLAVEL, José Ramón.

Archivo de la Diputación de Cuenca

RODRÍGUEZ HERAS, M.^a Socorro.

Archivo Municipal de Granada

SAAVEDRA CARBALLIDO, M.^a Jesús.

Arquivo Municipal de Lugo

SAN SEBASTIÁN MURO; M.^a Victoria.

Cardial

SECO CAMPOS, Isabel.

Archivo Municipal de Getafe

SOTELO RESURRECCIÓN, Enrique.

Arquivo Municipal de Pontevedra

SUÁREZ RODRÍGUEZ, María de la O.

Arquivo Municipal de A Coruña

TARRAUBELLA I MIRABET, Xavier.

Arxiu Històric de la Ciutat de Barcelona

VELASCO DE LA PEÑA, Esperanza.

Universidad de Zaragoza

VERDÚ PERAL, Ana.

Archivo Municipal de Córdoba

VINYAS ORÚS, Carmen.

Archivo de la Diputación de Zaragoza

A finales de octubre de 2009 tuvimos de nuevo el placer de acoger las sesiones de trabajo de la XIX Mesa de Trabajo de Archivos de Administración Local en las recién inauguradas instalaciones del Archivo Provincial. Este grupo de trabajo había celebrado su decimonovena edición en Valladolid en el año 2003 y ya entonces hubo la oportunidad de compartir con ellos su intenso trabajo. En esta reunión de 2009 se daba, además, la coincidencia de que concluían el último tema que habían estado trabajando: la elaboración de un conjunto de indicadores que permitieran a los archiveros de los ayuntamientos y de las diputaciones, y a las mismas administraciones, evaluar y, como consecuencia de ello, planificar la actividad de sus respectivos archivos. Esta coincidencia motivó el ofrecimiento que hicimos de publicar los resultados de su trabajo.

En esta sociedad globalizada, en la que el ingente volumen de información nos hace difícil discernir su calidad y, en ocasiones, hasta de su veracidad, los archivos se convierten en herramienta imprescindible para la gestión de las Administraciones Públicas. Es allí donde encontramos la fuente de información primaria como testimonio inequívoco de nuestro quehacer cotidiano. Un archivo bien organizado y bien gestionado no sólo proporciona información verídica y de calidad, también hace más eficaz y más eficiente a la entidad de la que dependen.

Es importante, por lo tanto, conocer el trabajo que desarrollan y cómo lo desarrollan, y para ello se necesitan una serie de indicadores que permitan medir ese trabajo para evaluarlo y medir su avance o retroceso. Cuando una Administración Pública como la nuestra crea un Servicio, lo dota de medios técnicos, humanos y le proporciona los recursos necesarios, está haciendo una inversión de la que necesita saber el resultado en datos objetivos. Es aquí donde radica la trascendencia que pueda tener esta publicación: los indicadores propuestos proporcionarán una visión clara del grado de cumplimiento de los objetivos.

Como presidente de la Diputación Provincial de Valladolid, anfitrión de este encuentro, sería imperdonable dejar pasar la oportunidad de felicitar a la Mesa de Archivos y a cada uno de sus componentes por su esfuerzo y su resultado, que se refleja en este magnífico trabajo que ahora se publica.

RAMIRO F. RUIZ MEDRANO
Presidente de la Diputación de Valladolid

ÍNDICE

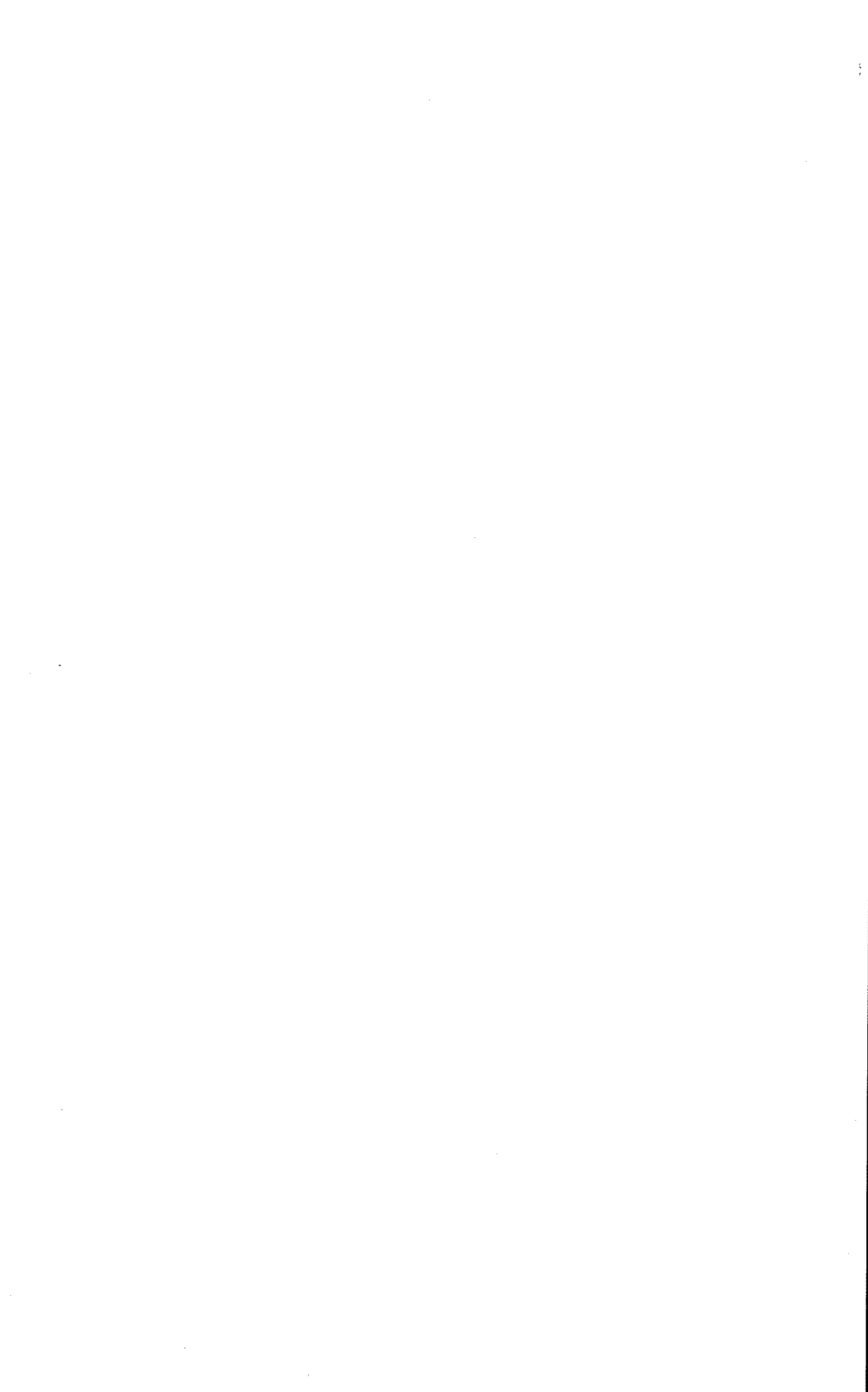
1.	Introducción	15
1.1.	La construcción del modelo	18
1.2.	Los elementos del modelo (de Re indicatoria)	21
1.2.1.	El problema del objeto: ¿archivo o ayuntamiento?	22
1.2.2.	El problema de la normalización de procesos ..	23
1.2.3.	El debate sobre la naturaleza y la elección de los indicadores más apropiados: de economía, de eficacia, de eficiencia, de calidad	24
1.2.4.	¿Indicador o dato?	25
1.2.5.	El problema de las unidades de medida	27
1.2.6.	El problema de los servicios	27
1.3.	Estructura del trabajo	29
2.	Procesos e indicadores	31
2.1.	Relación de procesos estudiados	33
2.2.	Ingresos	33
2.3.	Identificación, valoración, selección y eliminación	34
2.4.	Descripción	35
2.5.	Conservación preventiva e instalación	36
2.6.	Reproducción con finalidad de conservación	36
2.7.	Restauración	37
2.8.	Consultas	37
2.9.	Préstamos	38
2.10.	Reproducción de documentos	38
2.11.	Gestión de quejas y sugerencias	39
2.12.	Actividades de formación y de difusión	39

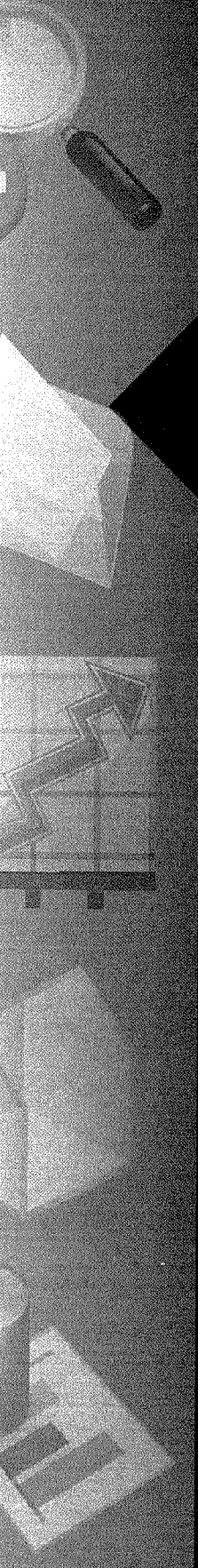
3.	Terminología	41
3.1.	Introducción	43
3.2.	Glosario	44
4.	Modelo de ficha para el análisis de los indicadores	53
5.	Leyenda de los símbolos utilizados en los diagramas	57
6.	Ingresos	61
6.1.	Definiciones	63
6.1.1.	Definición de la función de ingreso de documentos	63
6.1.2.	Definición de los procesos asociados al ingreso de documentos	63
6.2.	Cuadro de acciones de los procesos de ingreso	65
6.3.	Diagrama de los procesos asociados al ingreso de documentos	66
6.4.	Indicadores asociados a los procesos de ingreso	67
6.5.	Análisis de indicadores asociados a los procesos de ingreso	67
7.	Identificación, valoración, selección y eliminación	71
7.1.	Definiciones	73
7.2.	Cuadro de acciones de los procesos de identificación, valoración, selección y eliminación	74
7.3.	Diagrama de los procesos de identificación, valoración, selección y eliminación	77
7.4.	Indicadores asociados a los procesos de identificación, valoración, selección y eliminación	81
7.5.	Análisis de los indicadores asociados a los procesos de identificación, valoración, selección y eliminación	81
8.	Descripción	85
8.1.	Definición de descripción archivística	87
8.2.	Cuadro de acciones del proceso de descripción	87
8.3.	Diagrama del proceso de descripción	89
8.4.	Indicadores asociados al proceso de descripción	90
8.5.	Análisis de los indicadores asociados al proceso de descripción	90

9.	Conservación	93
9.1.	Definiciones	95
9.1.1.	Conservación	95
9.1.2.	Conservación preventiva	95
9.1.3.	Instalación	95
9.1.4.	Reproducción con finalidad de conservación ...	96
9.1.5.	Restauración	96
9.1.6.	Preservación digital	96
9.2.	Análisis de la función de conservación	97
9.2.1.	Diagrama de la función de conservación	97
9.2.2.	Indicadores asociados a los procesos de conservación	98
9.3.	Proceso instalación	98
9.3.1.	Cuadro de acciones del proceso de instalación ...	98
9.3.2.	Diagrama del proceso de instalación	99
9.3.3.	Indicador asociado al proceso de instalación ...	100
9.4.	Proceso reproducción con finalidad de conservación ...	101
9.4.1.	Cuadro de acciones del proceso de reproducción con finalidad de conservación	101
9.4.2.	Diagrama del proceso de reproducción con finalidad de conservación	102
9.4.3.	Indicador asociado al proceso de reproducción con finalidad de conservación	103
9.5.	Proceso restauración	104
9.5.1.	Cuadro de acciones del proceso de restauración	104
9.5.2.	Diagrama del proceso de restauración	106
9.5.3.	Análisis del indicador asociado al proceso de restauración	107
10.	Servicios de archivo	109
10.1.	Definición de servicios de archivo	111
10.2.	Consulta	111
10.2.1.	Definición de consulta	111
10.2.2.	Diagrama del proceso de consulta	112

10.3. Consulta de información	113
10.3.1. Definición de consulta de información	113
10.3.2. Cuadro de acciones del proceso de consulta de información	113
10.3.3. Diagrama del proceso de consulta de información	114
10.4. Consulta de documentos	114
10.4.1. Definición de consulta de documentos	114
10.4.2. Cuadro de acciones del proceso de consulta de documentos	115
10.4.3. Diagrama del proceso de consultas de documentos	116
10.5. Préstamo de documentos	117
10.5.1. Definición de préstamo de documentos	117
10.5.2. Cuadro de acciones del proceso de préstamo de documentos	117
10.5.3. Diagrama del proceso de préstamo de documentos	119
10.6. Reproducción de documentos	120
10.6.1. Definición de reproducción de documentos	120
10.6.2. Cuadro de acciones del proceso de reproducción de documentos	120
10.6.3. Diagrama del proceso de reproducción de documentos	121
10.7. Gestión de quejas y sugerencias	122
10.7.1. Definición de quejas y sugerencias	122
10.7.2. Cuadro de acciones del proceso de gestión de quejas y sugerencias	122
10.7.3. Diagrama del proceso de gestión de quejas y sugerencias	123
10.8. Indicadores asociados a los procesos de los servicios de archivo	124
10.9. Análisis de los indicadores asociados a los procesos de los servicios de archivo	124

11. Actividades de formación y difusión	131
11.1. Definiciones	133
11.2. Análisis de los procesos de las actividades de formación y de difusión	133
11.2.1. Actividades de formación	133
11.2.2. Actividades educativas	136
11.2.3. Actividades de difusión	138
11.2.3.1. Exposiciones	138
11.2.3.2. Publicación de instrumentos	141
11.2.3.3. Publicación de otros materiales divulgativos	143
11.2.3.4. Actualización de contenidos de página web	145
11.2.3.5. Noticias aparecidas en los medios de comunicación	147
11.2.3.6. Colaboraciones en actividades de otros centros	149
11.3. Análisis de los indicadores asociados a los procesos de actividades de formación y difusión	151
12. Legislación, normas, planes y proyectos	155
12.1. Legislación	158
12.2. Normas	190
12.3. Planes y proyectos	193
13. Bibliografía	201





1. INTRODUCCIÓN



En las sesiones finales de la XXII Mesa de Trabajo de Archivos de la Administración Local, celebrada en Granada en marzo de 2005, una vez concluido el estudio sobre *Incidencia de la tecnología de la información en la producción y conservación de los documentos de la Administración* al que se habían dedicado los esfuerzos del grupo de trabajo desde 2003, se formuló la cuestión del tema que debería ser tratado en la siguiente reunión. Se decidió abordar la *normalización de los indicadores de gestión para los archivos de la Administración Local*.

Por falta de tiempo en Granada, la Mesa decidió que una pequeña comisión presentase una propuesta de indicadores de gestión y de calidad para ser aplicados en sus respectivos centros por los demás miembros del grupo. La propuesta y su aplicación práctica deberían ser debatidas en la reunión de la próxima mesa.

La experiencia demostró que el tema formulado era más complejo de lo que en principio imaginábamos. Han sido necesarias cinco mesas más en casi otros tantos años (Córdoba 2006, Madrid 2007, Sant Boi de Llobregat 2008, Toledo 2009, Valladolid 2009) para poder dar por concluido el estudio. Así se ha puesto de relieve también en la intensidad de los debates que se han producido y en la dificultad que la Mesa ha tenido para construir acuerdos en cuestiones básicas.

Pero esta intensa reflexión, esta *deconstrucción* de los fundamentos de nuestro trabajo, ha tenido, como siempre para el grupo, valor en sí misma. Pues no se trataba tanto –ahora lo sabemos– de construir un decálogo, o un recetario, o de sentar doctrina sobre una realidad muy diversa, como de meditar sobre la naturaleza de las tareas que abordamos cotidianamente. Porque sólo a través de esta reflexión podremos avanzar en su normalización y construir un método para que otros archivos puedan analizar su trabajo y medir los resultados que

obtienen del mismo, un método que nos ayude a evaluar nuestro servicio de archivo.

1.1. LA CONSTRUCCIÓN DEL MODELO

En la Mesa de Córdoba se presentó una batería de indicadores basada en los utilizados en el Archivo Municipal de Zaragoza y los resultados de su aplicación práctica en los diferentes archivos del grupo. Se presentaron también reflexiones teóricas sobre la evaluación de la gestión en las administraciones públicas y la naturaleza de los indicadores, algunas inéditas, que sin duda fueron de gran utilidad para empezar a centrar el tema. En esta línea, se redactó una breve introducción a la batería de indicadores que se aportaba, que ahora reproducimos:

*«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 suministrarnos 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 preciso.

Se pueden expresar de muy diferentes maneras: N.º, %, Tasa, Media... dependiendo la forma elegida de lo que queramos que el indicador analice.

Para ayudarnos a su definición, podemos plantearnos tres preguntas:

- ¿Cuáles son?*
- ¿Cómo los vamos a medir?*
- ¿Con qué pauta?»¹.*

La discusión de Córdoba fue larga. Al final, se decidió que la primera aproximación al tema debía partir de la identificación de las funciones y procesos que todo archivo realiza y la asignación de una primera batería de indicadores a partir del examen de la propuesta presentada a la Mesa. Se constituyeron así grupos de trabajo para analizar y desarrollar las propuestas debatidas. Fueron los siguientes:

- Entradas y salidas de documentos.
- Identificación, valoración y eliminación.
- Clasificación.
- Descripción.
- Instalación y conservación.
- Servicios.
- Actividades.
- Terminología.
- Legislación.
- Bibliografía.

¹ 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.

En la abundante bibliografía que acompaña el trabajo se pueden encontrar con profundidad estas cuestiones, aquí apuntadas de forma sucinta.

Establecidos los diferentes grupos de trabajo, en la Mesa de Madrid se inició el examen en profundidad de las propuestas elaboradas por cada uno de los grupos. Las diferencias sobre cuestiones conceptuales y terminológicas impidieron la revisión de todos los trabajos aportados. La tarea debió interrumpirse sin haber finalizado el análisis de los procesos encuadrados bajo el epígrafe de Servicios y sin haber abordado las aportaciones de los grupos de Actividades, Terminología, Legislación y Bibliografía.

Este aparente fracaso de la reunión de Madrid tuvo su contrapunto en los avances metodológicos que se produjeron. Por un lado, se expuso con claridad la metodología a desarrollar por los diferentes grupos de trabajo, a saber:

- Identificar el proceso y definirlo.
- Determinar las actividades que requiere.
- Representar el proceso en un diagrama que plasmase la secuencia de esas actividades.
- Determinar la batería de indicadores más apropiados.

Por otro, se establece una ficha modelo para el análisis y la definición de los indicadores y se precisa la diferencia entre dato de gestión e indicador. Aquél es una unidad de medida, éste establece siempre una relación entre dos situaciones, medidas previamente, que se comparan.

En la Mesa de Sant Boi de Llobregat, además de completar el examen de las aportaciones de los grupos que no habían podido exponerlas en Madrid, se efectuó una revisión general de los indicadores a partir del resultado del análisis efectuado sobre el modelo de ficha propuesto y de su aplicación sobre datos reales de los archivos. El resultado fue una reducción notable del número total propuesto por los diferentes grupos, bajo la premisa de su relevancia y utilidad.

Varios fueron los temas de reflexión planteados. Entre ellos, cabe destacar la mención de la necesidad de determinar con precisión el inicio y el fin de cada proceso, especialmente en aquellos que se presentan concatenados con otros; la importancia de seguir una metodología ortodoxa en el análisis de los indicadores; o el concepto de consulta, sus límites con la difusión, especialmente a través de internet, y la dificultad que supone establecer la unidad de medida más adecuada para representarla.

La Mesa de Toledo recibió el encargo de analizar el trabajo sistemático que cada grupo debía aportar ciñéndose a la metodología fijada en Sant Boi de Llobregat. De acuerdo con ella, los grupos debían presentar: un resumen del estado de la cuestión a partir del relato diacrónico de las mesas, la definición y el análisis de cada proceso mediante su diagrama y

el cuadro de acciones correspondientes, la relación de indicadores propuestos y el análisis de cada uno de ellos según el modelo propuesto. Se perseguían así tres objetivos: poder aplicar en cada archivo los indicadores sugeridos, facilitar el trabajo del grupo de terminología y construir el modelo general aplicable a cualquier archivo.

El resultado de la aplicación práctica de los indicadores en los archivos fue una reducción aún mayor de su número, que se fijó en 17. Se constató que muchos de los propuestos eran irrelevantes o no servían para representar adecuadamente la realidad de un proceso. Ahora se pretendía que fuesen, pocos, claros y concluyentes.

Pero el núcleo del debate se centró una vez más en los procesos agrupados bajo la denominación de *servicios*. Se discutieron con intensidad el concepto de consulta y su definición, los elementos que la integran (documento/tiempo/usuario o tema/tiempo/usuario) y la unidad de medida más adecuada para representarla. Por otro lado, resultó también problemático el establecimiento de la medida más adecuada (la referencia) que debía tomarse en el denominador para establecer la fórmula del indicador.

Se concluye en Toledo la necesidad de establecer un texto definitivo que integre el resultado de los trabajos de todos los grupos y pueda ser difundido entre los profesionales de la archivística. A este fin, se acuerda que la Mesa de Valladolid se encargará de efectuar la revisión final del trabajo.

1.2. LOS ELEMENTOS DEL MODELO (*DE RE INDICATORIA*)

La Mesa de Trabajo trazó en Córdoba, partiendo de la necesidad de avanzar en la adopción de un modelo de análisis que permitiese la **evaluación** y la **planificación** de la función archivo y gestión documental en la Administración Local, los rasgos generales de la metodología que se ha ido perfilando en las reuniones posteriores. Esa aproximación se concretaría (matizando aquí lo que en Córdoba se decía), en los siguientes puntos:

1. Identificar y describir los servicios generados por la función de archivo en nuestras organizaciones.
2. Identificar y describir los procesos que hacen posible la generación de los servicios.
3. Identificar y describir los indicadores de gestión que permiten medir y evaluar cada uno de los servicios y procesos.

4. Identificar, describir, definir y establecer para cada uno de los indicadores la unidad de medida pertinente.

Se trataba, pues, como allí se decía, *de determinar el conjunto de elementos que deben de configurar el modelo de análisis, así como cuáles deben de ser considerados elementos básicos*. Pero el camino era más tortuoso y duro de lo que pensábamos, como ya se avanzó más arriba. Curvas y empinados repechos lo jalonaban.

El mero enunciado de estas dificultades expresa por sí solo que el resultado a conseguir nunca podría ser un modelo cerrado, perfecto, sino una aproximación más o menos precisa a un ideal. Un ideal que trasciende las diferencias de dependencia, tamaño, organización, medios o funcionamiento de nuestros archivos.

1.2.1. **El problema del objeto: ¿archivo o ayuntamiento?**

Una primera cuestión que dilucidar fue el ámbito del trabajo: ¿archivo o ayuntamiento? Además, lo planteamos desde una doble premisa.

En primer lugar, la reflexión sobre la pertinencia u oportunidad de que un único departamento, el archivo, pudiera acometer un trabajo así al margen de la propia estructura organizativa municipal. En definitiva, nos preguntamos si era factible definir un sistema de calidad y de indicadores para los centros de archivo sin contar con el respaldo y el impulso de un plan general en esta línea para toda la organización. Pronto resolvimos la posible duda, entre otras cosas porque fuimos paulatinamente apartándonos del ámbito de la calidad y centrándonos en el de la gestión. Independientemente de la existencia o inexistencia de un plan de calidad global de la organización, el análisis diacrónico de las referencias legislativas referidas a indicadores, con su incremento imparable y su salto desde la calidad al control de la gestión, nos demostró cómo el sistema de control de la gestión que se está imponiendo en la Administración Pública española es el basado en sistemas de indicadores, trascendiendo el ámbito de la calidad en el que aparentemente se circunscribía –o así lo creíamos²– nuestro estudio.

La segunda premisa resultó mucho más compleja. ¿Abarcábamos sólo el archivo o incluíamos también la gestión documental? Si bien lo desea-

² Véase la cantidad de vocablos de este campo en la Terminología de este mismo trabajo, así como las referencias bibliográficas, legislativas y normativas, relativas a gestión de calidad que se recogen en los epígrafes correspondientes.

ble hubiera sido poder medir toda la labor desarrollada en el ámbito de la gestión documental, resultaba poco probable obtener éxito por dos cuestiones esenciales: muchos procesos, o actividades de los procesos (en lo presupuestario, lo estructural, lo formativo, los recursos humanos) escapan a nuestra competencia directa, por lo que tratar de medirlos resultaba difícil y, posiblemente, estéril. Y muy pocos centros de archivo pueden acometer realmente una verdadera política de gestión documental. Resultaba más prudente, en primera instancia, centrarnos en el archivo, de puertas adentro.

Por ello, decidimos centrar nuestro trabajo en los indicadores que midieran las funciones y procesos internos del archivo, y de los servicios que presta.

1.2.2. El problema de la normalización de procesos

Elaborar un listado de indicadores sin más, por muy completo que fuese, no hubiera tenido ningún sentido. La elección de indicadores pasaba necesariamente por su vinculación a los servicios del archivo o a los procesos que realiza. Y para ello, no sin debate sobre el alcance que debía tener nuestro análisis (servicios o procesos, identificar o identificar y analizar), nos decantamos en ambos casos por la segunda opción, conscientes de su dificultad y envergadura. Evidentemente basamos nuestro trabajo y análisis en los procesos básicos, los procesos clave, los procesos «archivísticos». Pretendíamos construir un modelo teórico de cada proceso, para que cada archivo pudiera redactar, partiendo de él, su procedimiento de trabajo correspondiente. Son procesos tipo, lo suficientemente abstractos como para no responder a ningún archivo en concreto pero que marcan las pautas generales que sirven de armazón o «esqueleto» a cualquier archivo que se inicie en la identificación de sus procesos de trabajo.

Conscientemente desdeñamos procesos importantes, como la clasificación, tras concluir que establecer indicadores del mismo no era suficientemente relevante.

La necesidad de normalización terminológica resultó patente. Definir y diferenciar servicio, función, proceso, actividad y acción, es fundamental para el éxito de un trabajo como el que nos planteamos. Cada proceso debe tener un principio y un final, perfectamente establecidos, y materializarse a través de unas acciones concretas; en todo momento debemos saber quién hace qué, cuándo y con qué. Cada proceso transforma elementos de entrada o *inputs* en elementos de salida u *outputs*. Y, finalmente, todos los procesos están interrelacionados, incluso con los realizados

por otras unidades de la organización (proceso de contratación, por ejemplo) o por servicios externos técnicos (restauración, desinsectación); en el análisis, nos referimos a este tipo de procesos como procesos predefinidos.

Este fue un escollo en nuestra tarea. Primero por lo poco que se lleva a cabo en la realidad de las administraciones públicas españolas una auténtica gestión por procesos, lo que enturbiaba y dificultaba a veces el análisis que acometíamos, que no era otra cosa en realidad que una reflexión y puesta por escrito de las actividades que realizamos diariamente y de forma cotidiana en los archivos, como ya hemos dicho.

Pero también nos puso cara a cara con nuestras propias carencias e imprecisiones: ¿es la descripción una función, un proceso, o ambas cosas? La instalación ¿es el final de la transferencia, o forma parte de la conservación? ¿es la reproducción un único proceso, o consta de subprocesos en función de la finalidad con la que se lleva a cabo? ¿es el préstamo una variante de la consulta, o un proceso diferente? ¿qué es la consulta? ¿dónde comienza el proceso de entrada, en la oficina o en el momento en que el archivo se convierte en responsable único de la custodia? Y, reconocemos, queda mucho camino por andar.

1.2.3. **El debate sobre la naturaleza y la elección de los indicadores más apropiados: de economía, de eficacia, de eficiencia, de calidad**

¿Qué clase de indicadores debíamos plantear? ¿Indicadores de gestión o de calidad? La experiencia de algunos «meseros» en temas de gestión de calidad parecía a veces conducirnos por esos derroteros. Lo que queríamos era dotarnos de un instrumento útil para medirnos, evaluarlos y poder compararnos. No queríamos únicamente indicadores de calidad, aunque evidentemente estos no quedaban excluidos. Un problema añadido lo constituye el hecho de que los indicadores de gestión proceden del mundo económico, por lo que requería un fuerte ejercicio de abstracción su adaptación al mundo de los archivos.

La tipología básica de indicadores los divide en indicadores de economía (medición de costes), de eficacia (volumen de trabajo), de eficiencia (aprovechamiento máximo de recursos) y de calidad o excelencia (tendencia a cero errores, satisfacción)³. Pudimos plantearnos la elección de

³ Véase, por ejemplo, el trabajo de NÚÑEZ FERNÁNDEZ, Eduardo: «Los indicadores de gestión en los servicios de archivo de las administraciones locales». Disponible en: http://www.ssreyes.org/acces/recursos/doc/Nuestra_ciudad/Mesa_archivos/Trabajos_complementarios/1204123415_183200913552.pdf

un indicador de cada tipo para cada uno de los procesos seleccionados, pero ello incrementaba notablemente el tamaño de la batería de indicadores a proponer, por lo que escogimos indicadores de calidad únicamente en los procesos que ponen directamente en relación al archivo con sus usuarios: los servicios. En los demás casos nos decantamos por indicadores de gestión, fundamentalmente de eficacia.

1.2.4. ¿Indicador o dato?

Los *indicadores* que afloraban al analizar los procesos tenían una doble forma. A veces nos cuestionábamos la necesidad de medir con valores absolutos un determinado proceso: *n.º de metros lineales transferidos*. En otras, nos decantábamos por indicadores con forma de ratio, expresado en porcentaje, reflejando un estado o un volumen de trabajo: *% de incremento anual* (relación entre metros ingresados y capacidad disponible).

Pronto constatamos la diferencia entre ambos tipos de «indicadores». Nos hallábamos ante dos realidades diferentes: dato de gestión e indicador.

El dato de gestión es una unidad de medida, expresada por tanto de forma absoluta: *n.º de documentos consultados, n.º de usuarios*. Nos aportan datos de control, meramente cuantitativos, a veces referidos a realidades físicas. Son útiles en las Memorias anuales del servicio de Archivo, por ejemplo. Por el contrario, un indicador pone en relación dos unidades de medida, dos datos de gestión, diferentes y previamente analizados: *n.º de documentos consultados en relación con el número de usuarios*.

Las oportunidades que proporciona el empleo de indicadores frente a los datos de gestión son obvias: nos permite obtener series de indicadores, anuales, a través de los cuales constatar realmente cómo es nuestro trabajo y qué resultados obtenemos, cuál es nuestra eficacia, nuestra eficiencia, nuestro coste y nuestra excelencia. Esos indicadores son los que sirven a la alta dirección de la organización para tomar decisiones, ayudan a racionalizar los procesos y pueden ayudar al posicionamiento correcto del archivo en la organización. Pero además facilitan la comparación entre

[Consulta 1 de marzo de 2010], o el de GUINART i SOLÀ, Josep María. «Indicadores de gestión para las entidades públicas». En: VIII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Panamá, 28-31 de octubre de 2003. Disponible en:

<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/CLAD/clad0047601.pdf> [Consulta: 1 de marzo de 2010].

archivos de dimensiones y realidades diferentes, comparación inviable si atendemos a cifras o datos absolutos.

A veces son costosos, en el sentido de que dedicamos tiempo y personal a su materialización. Es preciso ser consciente de ello; no se trata de medir todo, sino sólo aquello preciso, en lo que merezca la pena el «costo» invertido. Se hace plenamente válido el dicho español de «que no cuesten más las cintas que el manto».

Ahora bien, establecida la necesidad de utilizar indicadores y no datos para medir nuestros procesos, se planteó un debate acerca de cómo construir esa ratio entre dos magnitudes (la que se compara y la comparada), cuando una de ellas es el registro de una secuencia temporal de la actividad que plasma el propio indicador. Sucede así en la mayor parte del conjunto finalmente establecido. Por ejemplo, *Ingreso de documentos* (indicador número 1), *Series identificadas y valoradas* (indicador número 4), *Documentos consultados* (indicador número 11), o *Actividades de difusión* (indicador número 16), entre otros.

La dificultad se hallaba en cómo establecer una referencia temporal estable de manera que la referencia que se tomaba como punto de comparación no variase cada año. El dilema se resolvió con la recomendación de que cada archivo tomase un período base de referencia en el que se hallaría y tomaría la medida media (aritmética). Para ello,

se elegirá un periodo de cinco años que se estime representativo de la actividad habitual del centro. En su defecto, se comparará la medida del numerador con el dato inicial de la serie de medidas que se tengan registradas.

Pero no bastaba con nombrar el indicador. Por ello, a través de la ficha de análisis de indicadores que se propone en este trabajo, establecimos un modelo para la definición total y compleja de cada indicador: su nombre, qué mide, qué finalidad tiene, cuál es el ámbito en el que se aplica esa medición, cómo lo construimos (qué fórmula tiene), qué informaciones integran el indicador y en qué fuentes las obtenemos, cómo ha de ser su formalización (periodicidad, responsabilidad, forma de presentación), qué tendencia es deseable, y cuál es el valor de referencia con el que comparar y que nos permite establecer la serie de indicadores.

Este modelo nos permite abordar cualquier indicador que un archivero estime oportuno, y es además extrapolable a cualquier otro ámbito. Es, a nuestro juicio, una completa forma de acometer el estudio, definición y análisis de cualquier clase de indicador.

1.2.5. El problema de las unidades de medida

Todavía quedaba un tema trascendental que decidir. Un indicador mide, pero no podemos medir aquello que no hemos definido previamente. Y ¿cómo contamos? Es preciso delimitar claramente qué unidad de medida estamos utilizando. ¿Cuál sería la más correcta?

Unidad documental, metro lineal, signatura, unidad de instalación, unidad de descripción, serie documental, hoja restaurada, imagen digitalizada, usuario, actividad, queja, consulta, préstamo, unidad de transferencia, byte...

Tras valorar la posibilidad de emplear la misma unidad de medida en todos los procesos del archivo, optamos por emplear la unidad de medida más pertinente en cada caso. Hay procesos que requieren una unidad de medida más concreta o específica que *unidad documental*, o *metro lineal*.

Por el contrario, hay procesos que pueden ser medidos con varias de ellas. Por eso nos decantamos en algunos de los indicadores por dejar abierta la unidad de medida, para que cada archivo elija aquella que sea más conveniente, o simplemente posible, en cada caso. Es preciso advertir, no obstante, que para que el control de la gestión por indicadores sea efectivo, es necesario emplear en cada proceso siempre el mismo indicador. Si un determinado archivo comienza utilizando el metro lineal para medir la transferencia, debe seguir utilizando siempre esa misma unidad de medida; en caso contrario, el esfuerzo invertido será seguramente baldío.

Por lo tanto, la elección de indicadores implica una necesaria opción y posterior definición de la unidad de medida.

Las unidades de medida utilizadas deben ser sencillas, fáciles de aplicar, deben estar normalizadas, identificadas y definidas. Si empleamos como unidad de medida la consulta, todos debemos entender lo mismo por consulta. También en este caso, nuevamente, la normalización resultó imperativa.

Especialmente significativo fue el interesantísimo y sempiterno debate suscitado en torno al concepto y definición de la consulta, unidad de medida imprescindible para medir los servicios prestados por el archivo.

1.2.6. El problema de los servicios

El servicio ha sido definido en este trabajo (véase más adelante *Terminología*) como el conjunto de las prestaciones de un archivo. Es, pues, una función en la que cada una de esas prestaciones (los servicios) que espera el usuario en su relación con el centro constituye un proceso.

Se ha dicho que el servicio resume y es la razón de ser del archivo. Algo tan obvio para cualquier archivero ha tenido una formulación complicada a lo largo de todas las reuniones que la Mesa ha dedicado al tema. Y es que su análisis en profundidad ha revelado que cuando hablamos de definir y describir algo tan esencial en nuestra vida profesional cotidiana no todos pensamos en lo mismo.

Si el concepto de la función estaba claro, no lo estaba tanto determinar cuáles eran los procesos que la integraban o si ella misma constituía también un proceso en el que era posible identificar o describir subprocesos. Aquí se encontraba una de las claves del asunto porque ¿cómo era posible separar procesos que se presentan concatenados? ¿Es el préstamo un proceso independiente o es simplemente una manifestación concreta de una consulta? ¿Y la reproducción de documentos?

Pero establecidos finalmente cada uno de los procesos que integran la función (*consulta, préstamo y reproducción*, más el proceso, transversal a toda la función, de *gestión de quejas y sugerencias*), la discusión se centró en el concepto de *consulta* y sus clases. Resuelto esto, lo que se cuestionó fue si debían tenerse en cuenta de forma independiente los distintos canales de comunicación que puede emplear el usuario para comunicarse con el archivo (presencial, teléfono, fax, correo electrónico...) o considerarse de forma conjunta (como finalmente se acordó), o si era relevante o no, a efectos de asignar un determinado indicador, que la resolución de la consulta fuese positiva o negativa.

Se discutió también si debía considerarse consulta la visita de bases de datos y descarga de documentos del archivo a través de la web o si cabía adscribir esas acciones a los ámbitos de la difusión. Sigue siendo discutible, pero en el curso de nuestro diálogo ha quedado claro que, en las circunstancias actuales de nuestros archivos, no sería especialmente significativo asignarle indicadores para su control a esta actividad. Esa misma evidencia resultó del análisis de otros procesos.

Finalmente el debate se centró, como ya avanzamos más arriba, en la determinación de los elementos que integran el concepto de consulta y en la unidad de medida que utilizaremos. Como se dijo en la mesa de Sant Boi de Llobregat, la clave se halla en registrar las consultas y definir las. Ahora añadiríamos que no importará tanto su definición si el sistema de medición adoptado es coherente con ella y presenta las características de utilidad, fiabilidad, representatividad y otras a que nos hemos referido más arriba.

En la resolución de estos problemas, la Mesa consumió horas y días de reunión. Los acuerdos a que finalmente hemos llegado son expresión de ese largo proceso de revisión, análisis y depuración conceptual. Siempre

serán revisables en función de las circunstancias de organización y funcionamiento de cada archivo. En este sentido, no hemos perseguido tanto, insistimos, un modelo *universal*, aplicable a cualquier archivo como plasmar un método de aproximación al conocimiento, evaluación y racionalización de nuestro trabajo, que nosotros consideramos relevante en el seno de nuestras organizaciones.

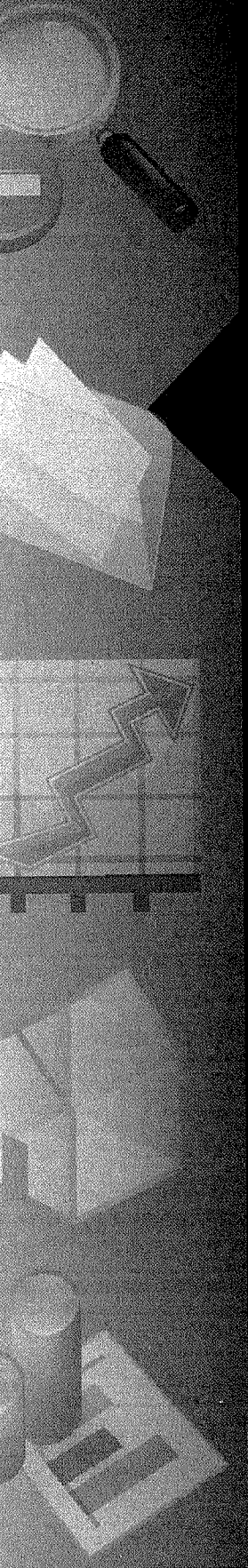
Somos conscientes también de algunas de las carencias del trabajo, que debiera concluir con un mapa de procesos-tipo para un archivo, y de un cuadro de mando de los 17 indicadores finalmente elegidos. Pero entendemos que la elaboración de ambos instrumentos, fundamental cuando se aborda la gestión basada en procesos, atañe más a la construcción práctica de un sistema concreto por cada archivo o por la organización al que este se adscribe que al planteamiento abstracto de la construcción de un modelo teórico – aunque aproximativo– para cualquier archivo de la Administración Local. Entre otras cosas porque requieren del concurso de los demás procesos del archivo, los estratégicos y de soporte: planificación, revisión del sistema, gestión presupuestaria, gestión de personal, formación... que deben estar presentes en dicho mapa de procesos, y que llevan aparejados indicadores que forman parte del cuadro de mando. Y ello excedía el objeto de nuestro trabajo.

1.3. ESTRUCTURA DEL TRABAJO

Además de esta introducción, el trabajo se organiza en las siguientes partes:

- La relación de los procesos finalmente descritos y sus indicadores asociados.
- La terminología.
- El modelo de ficha utilizado para el análisis de los indicadores.
- Los símbolos utilizados en los diagramas de flujos para representar los procesos.
- El análisis de cada proceso. Consta de su definición, del cuadro de acciones en que se concreta, del diagrama y, finalmente, de los indicadores que se proponen, con la ficha de análisis correspondiente.
- La legislación, acompañada por referencias normativas y planes concretos que formulan el uso de sistemas de indicadores para el control de la gestión.
- La bibliografía⁴ básica sobre el tema.

⁴ Cerrada a fecha marzo de 2009, al igual que la Legislación.



2.

PROCESOS E INDICADORES

2.1. RELACIÓN DE PROCESOS ESTUDIADOS

Siendo los procesos y los indicadores que hemos asociado a cada uno de ellos la esencia de este trabajo, realizaremos a continuación un breve repaso de los que finalmente hemos considerado representativos de la actividad del archivo.

Se adscriben indicadores a los siguientes procesos:

- Ingresos (indicadores 1, 2 y 3).
- Identificación, valoración, selección y eliminación (indicadores 4 y 5).
- Descripción (indicadores 6 y 7).
- Conservación preventiva e instalación (indicador 8).
- Reproducción con finalidad de conservación (indicador 9).
- Restauración (indicador 10).
- Consultas (indicadores 11 y 12).
- Préstamo (indicador 13).
- Reproducción de documentos (indicador 14).
- Gestión de quejas y sugerencias (indicador 15).
- Actividades de formación y de difusión (indicadores 16 y 17).

Un breve repaso a cada uno de ellos puede ayudar a explicar determinadas ausencias y a justificar algunas presencias.

2.2. INGRESOS

Este proceso lleva asociados los indicadores *Ingreso de documentos* (indicador 1), *Ocupación de depósitos* (indicador 2) y *Crecimiento anual* (indica-

dor 3). Más que un proceso es una agrupación de procesos (transferencia, compra, donación...) que constituyen una de las funciones del archivo.

Enunciado en un primer momento como *Entradas y salidas*, el análisis, el debate y la aplicación práctica en los archivos de los diferentes miembros de la Mesa de los primeros indicadores propuestos condujo a la elección final de los reseñados frente a otros como:

- Metros lineales/n.º unidades ingresadas.
- Número de transferencias.
- Número de transferencias devueltas.

O, en una segunda fase:

- Porcentaje de unidades de medida ingresadas (unidades documentales/unidades de instalación, metros lineales) sobre el total de las previstas.
- Número de errores en el cotejo de unidades documentales sobre número de unidades documentales transferidas al año.
- Número de metros liberados al año en las unidades administrativas.

2.3. IDENTIFICACIÓN, VALORACIÓN, SELECCIÓN Y ELIMINACIÓN

Los indicadores adscritos a este proceso son *Identificación y valoración* (indicador 4) y *Selección y eliminación* (indicador 5).

Desde un punto de vista conceptual, la dificultad de este proceso estriba en que es transversal a dos funciones archivísticas (organización, valoración) y agrupa otros procesos o subprocesos (identificación, selección). No obstante, esta aparente dificultad teórica no se ha traducido en confusión a la hora de describir el proceso o a la de asignar los indicadores correspondientes. Lo que sí ha habido es una notable depuración o decantación de las propuestas iniciales. Así se pasó de cinco indicadores en un primer momento:

- Porcentaje de documentación eliminada sobre lo previsto.
- Metros lineales eliminados.
- Porcentaje de series estudiadas sobre lo previsto.
- N.º series identificadas y valoradas / total series del inventario del archivo.
- N.º de doc. que entran en el Registro General a los que se les asigna código del cuadro de clasificación.

A seis más adelante:

- Porcentaje de series identificadas sobre el número de series sobre las que se trabaja en el archivo.
- Porcentaje de oficinas estudiadas sobre el total.
- Porcentaje de unidades documentales eliminadas sobre el total producido.
- Porcentaje de unidades documentales eliminadas sobre lo previsto.
- Porcentaje de unidades documentales eliminadas sobre las ingresadas.
- Porcentaje de unidades documentales eliminadas sobre las conservadas en las oficinas.

Hasta llegar a propuestas similares a la actual, aunque con diferente formulación en los denominadores. Por ejemplo: Porcentaje de las series identificadas y valoradas al año sobre el total de las que trabaja el archivo o sobre la media de los cinco últimos años.

2.4. DESCRIPCIÓN

La descripción es una función pero también un proceso. Su interés a la hora de evaluar el trabajo en el archivo es obvio. Se le han adscrito dos indicadores: *Unidades documentales descritas* (indicador 6) y *Otras descripciones realizadas* (indicador 7).

Como sucedió al analizar y debatir otros procesos, el problema no consistió tanto en determinar desde el principio qué indicadores podrían asociársele como en elegir cuáles eran los más representativos. Se pasa así de una propuesta inicial de cuatro:

- Número de unidades de descripción sobre el total previsto.
- Porcentaje de unidades documentales descritas sobre el total de las descripciones realizadas.
- Porcentaje de series sobre el total de las descripciones realizadas.
- Número de documentos descritos con imagen asociada.

Que se modifican después sustituyendo el último por el de *Porcentaje de fondos y colecciones descritos con ISAD (G) sobre el total de las descripciones realizadas*.

Y finalmente se reducen a los dos mencionados, con la variación ya indicada en la expresión del denominador.

2.5. CONSERVACIÓN PREVENTIVA E INSTALACIÓN

De acuerdo con el análisis realizado por el grupo que se encargó de su estudio, se ha identificado un proceso, el de instalación, integrado en la función de *Conservación*, aunque pueda considerarse también que es la fase final del proceso de *Transferencia*. Para evitar confusiones, es importante señalar que la conservación preventiva implica una serie de acciones muy variadas que afectan a elementos estructurales, de equipamiento... La instalación incluye varias de las posibles acciones de conservación preventiva. Medir cómo instalamos también nos aporta datos sobre la conservación preventiva en nuestros centros⁵.

Se le ha adscrito el indicador *Unidades de instalación o unidades documentales tratadas* (indicador 8). Debe aclararse que el término *tratadas* se refiere a la limpieza del contenido de las unidades de instalación o unidades documentales (carpetillas, grapas, gomas) + correctamente instalado⁶.

Los problemas conceptuales descritos han tenido su reflejo en la variación entre la propuesta inicial y la finalmente adoptada. Así, en un principio se eligieron estos dos indicadores:

- Desviación de los parámetros termohigrométricos.
- Porcentaje de errores en la ubicación de unidades documentales.

Para perfilarse ya más adelante de una forma muy ilustrativa de la síntesis a que se ha llegado ahora:

- Porcentaje de unidades de instalación tratadas en **conservación preventiva**.
- Porcentaje de unidades de instalación tratadas en **instalación**.

2.6. REPRODUCCIÓN CON FINALIDAD DE CONSERVACIÓN

A este proceso se le ha asignado el indicador *Imágenes reproducidas* (indicador 9). Se aclara que la unidad de medida son las imágenes y no el documento, pues lo común es que uno necesite reproducirse en múltiples imágenes. Su enunciado apenas ha variado desde la imprecisa denominación del principio (*Documentos reproducidos – digitalizados, microfilmados*).

⁵ Véase ficha de análisis del indicador.

⁶ Véase ficha de análisis del indicador.

2.7. RESTAURACIÓN

Lleva asociado este proceso el indicador *Hojas restauradas* (indicador 10). En la práctica no ha sufrido más variaciones que el cambio de la unidad de medida de documentos a hojas y, como en la mayor parte de los indicadores, la expresión del denominador en su fórmula.

2.8. CONSULTAS

Se adscriben a este proceso los indicadores *Documentos consultados* (indicador 11) y *Servicios de Información* (indicador 12). Ambos reflejan los dos tipos de consultas que se han definido: de documentos y de información.

Como ya se ha indicado, los procesos integrados en la función *Servicio* han sido los más discutidos a la hora de definirlos y de adscribirles indicadores, si bien hay que decir que el debate fue más conceptual que sobre la naturaleza de los indicadores que debían asignarse a cada uno de los procesos en que se concretaba. En el caso de las consultas, los indicadores propuestos en un principio fueron:

- Número de consultas presenciales en relación con las no presenciales.
- Número de usuarios y unidades de instalación consultadas en consultas presenciales.
- Porcentaje de consultas por fondos o series documentales.

Posteriormente, se asignaron los siguientes:

- Número consultas/año.
- Número de consultas resueltas sobre las recibidas.

Después se pensó:

- Número de servicios de consulta.
- Número de documentos consultados.
- Número de consultas fallidas sobre las recibidas.
- Número de accesos por internet/año.

Para concretase al final en los dos indicadores actuales, en los que, como en otros casos, se tiene en consideración, en el denominador, la media obtenida en un período base de referencia.

Se ha descartado crear un indicador para medir los informes técnicos o las certificaciones, propuesto inicialmente.

2.9. PRÉSTAMOS

Al observar la evolución de los indicadores asignados a este proceso, contrasta la razonablemente parca adscripción actual de un único indicador *Servicios de préstamo* –indicador 13–, con la exuberancia de las propuestas iniciales. Así, en un principio se designaron los siguientes.

- Número de préstamos solicitados.
- Número de préstamos realizados.
- Número de préstamos devueltos en plazo.
- Porcentaje de préstamos atendidos en tiempo establecido.
- Porcentaje de préstamos devueltos en plazo.

Que luego se redujeron, primero a tres:

- Número de préstamos/año.
- Porcentaje de préstamos devueltos en plazo.
- Porcentaje de préstamos entregados en el «tiempo de entrega».

Después a dos:

- Número de préstamos año.
- Porcentaje de préstamos devueltos en plazos sobre el número total de préstamos.

Finalmente a uno, el actual, formulado con referencia a una medida temporal, que se ha aceptado sea también la media obtenida en un período base de referencia.

2.10. REPRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS

El indicador se ha denominado *Servicios de reproducción* (indicador 14). En su caso, se ha llegado pronto a un consenso desde una propuesta inicial de dos indicadores:

- Número de reproducciones realizadas diferenciando los tipos.
- Número de reproducciones atendidas en plazo.

Que más tarde fueron tres:

- Número de copias/año.
- Número de peticiones de reproducción atendidas en plazo.
- Número de copias sobre documentos consultados.

Hasta transformar en porcentaje la expresión del primero, el finalmente elegido, y compararlo con la medida temporal obtenida en la forma ya expuesta.

2.11. GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Con esta denominación se ha creado el único indicador (indicador 15) adscrito a este proceso, el único también que es propiamente de calidad entre los que han sido seleccionados.

En su formulación ha cambiado el segundo término de comparación (el denominador), que al principio era el total de consultas recibidas y ahora es la referencia temporal a la que nos venimos refiriendo.

2.12. ACTIVIDADES DE FORMACIÓN Y DE DIFUSIÓN

Los indicadores 16 y 17 presentan la particularidad de referirse a 8 procesos diferentes: *Actividades de formación, Actividades educativas, Exposiciones, Publicación de instrumentos, etc., Publicación de otros materiales divulgativos, Actualización de contenidos de páginas web, Noticias aparecidas en medios de comunicación y Colaboraciones en actividades de otros centros.*

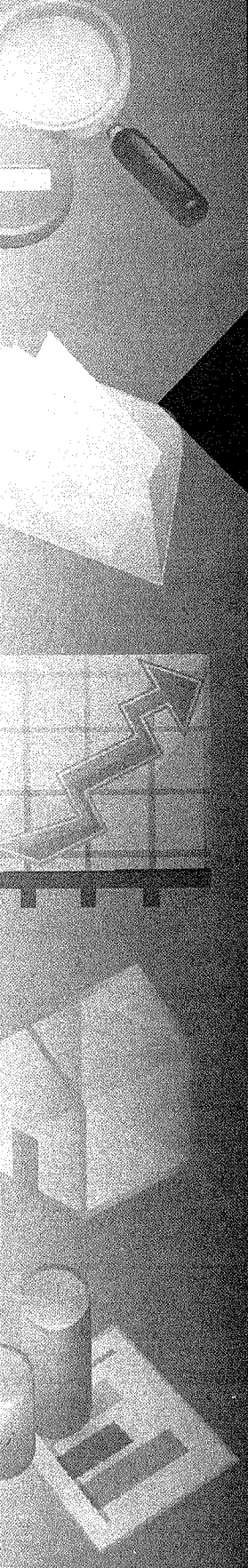
Con esta técnica se ha tratado de reducir el número total de indicadores seleccionados y el número inicialmente propuesto para estas actividades (que llegó a ser de 12), teniendo en cuenta que muchos archivos de la Administración Local no realizan, por diversas circunstancias, todas las actividades de formación y difusión que se describen. En su caso, los indicadores se aplicarán por cada archivo de forma independiente a cada una de sus actividades.

Esta conclusión refleja el punto de vista de que el objetivo que se persigue en todos los casos es medir, por un lado, la actividad del propio archivo y, por otro, la repercusión que tiene entre los usuarios; expresada ésta en el número de los que acuden a los eventos que se organizan.

La Bibliografía, Legislación (a las que se unen en este caso Normas y Planes) y Terminología, acompañan este trabajo, como es habitual en cuantos emprende la Mesa.

En definitiva, proponemos 17 indicadores que nos ayudarán a medir y evaluar los procesos y funciones básicas del archivo: Ingresos, Identificación, valoración, selección y eliminación, Descripción, Conservación preventiva e Instalación, Reproducción con finalidad de conservación, Restauración, Servicios (Consultas, Préstamo y Reproducción de documentos) y Actividades de formación y de difusión.

La Mesa espera que estos *Indicadores de Gestión para los archivos en la Administración Local* sean un útil punto de partida para cuantos archiveros se inicien en este camino, no siempre exento de dificultades y de escollos. Un camino que, al abordar la evaluación de nuestro servicio de archivo, necesariamente, nos obliga a detenernos, a pensar sobre nuestro trabajo cotidiano para ser más eficaces, más eficientes, más útiles y más «excelentes».



3.

TERMINOLOGÍA



3.1. INTRODUCCIÓN

Durante la realización de este *Estudio*, se hizo evidente la necesidad de incorporar un capítulo dedicado a la terminología, al entender que los términos aquí recogidos se enmarcan dentro de un lenguaje especial, reflejo formal de la organización intelectual de este trabajo, y como tal, medio necesario e importante de comunicación.

Además, para los usuarios finales, tanto el colectivo profesional de archiveros y gestores de documentos como otros profesionales que puedan verse interesados en el alcance y contenido del mismo, los términos aquí reunidos han sido identificados y evaluados en los plenarios de la *Mesa de Trabajo de Archivos de la Administración Local*, no solo en el periodo de elaboración de este Estudio, sino desde el inicio de sus actividades a finales de los años ´80 del siglo XX, respondiendo a criterios de economía, precisión y adecuación,

Los términos aquí recogidos han de entenderse ligados al contexto de la Archivística, y al propio de este *Estudio*. En este sentido, es necesario aclarar que aunque los términos que se relacionan aparecen ordenados alfabéticamente, nos encontraremos con dos categorías, contextualizadas en dos ámbitos relacionados. La primera hace relación a términos generales propios de la Archivística, que aunque de sobra conocidos en el entorno profesional de los archivos, entendemos que es bueno reflejarlos de nuevo en este *Estudio* en consideración a otros campos del conocimiento que puedan tomar como referencia este trabajo; la segunda categoría hace relación única y exclusivamente al contexto en que nos encontramos: *la normalización de los indicadores de gestión para los archivos de la Administración Local*.

Para la elaboración del listado de términos se ha tomado como referencia la *Norma UNE 1-166-91 Principios y métodos de la terminología*.

En cuanto a las fuentes de información que para elaborar esta terminología se han consultado, además de los *Manuales, Diccionarios*, y estudios de Archivística al uso, se han tenido en cuenta las siguientes:

- *Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua* (RAE), en su edición en línea <http://www.rae.es>.
- ISO 9000:2000 *Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario*.
- ISO 9000:2005 *Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario*.
- UNE-ISO 15489-1 (2006). *Información y documentación. Gestión de documentos. Parte 1: Generalidades*. AEN/CTN 50.
- UNE 66175:2003 *Sistemas de gestión de calidad. Guía para la implementación de sistemas de indicadores*.
- ISAD(G): *Norma Internacional General de Descripción Archivística*, 2.^a ed., 2000.
- CNEDA. *Modelo Conceptual de Descripción Archivística y Requisitos de Datos Básicos de las Descripciones de Documentos de Archivo, Agentes y Funciones. Parte 1: Tipos de Entidad* http://www.mcu.es/archivos/docs/NEDATiposEntidad_20081215.

Las definiciones que aparecen en *cursiva* corresponden a definiciones tomadas literalmente, en estos casos se añade al final la fuente de información correspondiente.

3.2. GLOSARIO

– A –

Acción

1. Ejecución de un acto en el marco de un proceso.

Acta de eliminación

1. Documento que da constancia del hecho de eliminación de documentos.

Actividad

1. Conjunto de operaciones o tareas propias de una persona o entidad (RAE).

Actividades de difusión

1. Conjunto de tareas programadas por el Archivo en el contexto de la divulgación (exposiciones, ediciones, páginas webs, materiales de divulgación, etc.).

Actividades formativas

1. Conjunto de tareas programadas por el Archivo en el contexto de la formación (cursos, conferencias, mesas redondas, etc.).

– C –

Calendario de transferencias

1. Instrumento en el que se refleja la distribución de las transferencias de documentos a lo largo de un año.
V.a. **Transferencias.**

Calidad

1. Mejora continua de actividades con la finalidad de obtener mayores y mejores resultados en el menor tiempo posible.
2. Nivel de excelencia que una Organización ha decidido imponer a sus unidades o divisiones para satisfacer a los usuarios.

Calidad total (TQM)

1. Compromiso para la mejora continúa de cada aspecto de las funciones desarrolladas por la Organización, centrada en la satisfacción del deseo del usuario.

Carta de servicio

1. Documento mediante el cual las Organizaciones informan a los usuarios sobre los servicios que les son propios y sobre los compromisos de calidad en su prestación, así como sobre los derechos de los usuarios en relación a los referidos servicios.

Cliente:

1. *Organización o persona que recibe un producto* (ISO 9000.2005, 3.3.1).
V. a. **Usuario.**

Conservación de documentos

1. Función que consiste en la adopción de las medidas necesarias para asegurar la preservación de los documentos a lo largo del tiempo.

V.a **Preservación digital.**

Consulta

1. Proceso, en el marco de la regulación de acceso, entendido como la gestión del archivero para facilitar el examen y uso de los documentos o información solicitada.

Control de calidad:

1. Evaluación de las actividades, procesos, y técnicas adoptadas para cumplir los objetivos de la calidad.

Cuadro de clasificación:

1. Instrumento que refleja la estructura de la organización del fondo documental. Esta estructura se plasma en sucesivos niveles jerárquicos y para su elaboración debe aplicarse el principio de procedencia.

– D –

Dato

1. Información mínima que permite una deducción o conocimiento exacto de un tema.

Dato de gestión:

1. Unidad de medida expresada de forma absoluta.

Descripción archivística

1. Función que consiste en la *elaboración de representaciones de documentos de archivo y, en su caso, de otras entidades archivísticas (agentes, funciones, etc.). Este término también designa los resultados del proceso (NEDA).*

Documento de archivo

1. *Unidad de información registrada en cualquier soporte como evidencia de acciones, producida por un agente en el ejercicio de sus funciones y gestionada por su valor testimonial e informativo (CNEDA).*
2. **V.a. Unidad documental.**

– E –

Eliminación

1. Operación de destrucción física de los documentos, seleccionados con este fin, de acuerdo con los dictámenes aprobados al respecto por la Organización.

Entrada de documentos

1. **V. Ingreso de documentos.**

– F –

Fondo documental

1. Conjunto de documentos que resulta de las actividades que realiza una Organización en el ejercicio de sus funciones a lo largo de su existencia.

Función

1. Conjunto de actividades, que en el marco de una normativa concreta, son necesarias para llevar a cabo los fines de una Organización.

– G –

Gestión de calidad

1. *Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad (ISO 9000.2005).*

Gestión de documentos

1. Conjunto de métodos y técnicas que permiten llevar a cabo la producción, organización, conservación y uso de los documentos dentro de una Organización.
2. *Sistema de información que incorpora, gestiona y facilita el acceso a los documentos a lo largo del tiempo (ISO 15489-1).*

Gestión documental

1. **V. Gestión de documentos.**

– I –

Identificación

1. Proceso que determina el origen orgánico, funcional y los atributos que dan identidad a una serie documental.

Indicador

1. Datos o conjunto de datos que ayudan a medir objetivamente la *evolución de un proceso de una actividad* (UNE 66175.2003).
2. Unidad de medida que permite evaluar los objetivos y los resultados de la gestión.

Ingreso de documentos

1. Procesos técnicos establecidos para la entrada de documentos en un archivo.
V.a. **Transferencia.**

Instalación

1. Operación que concluye los procesos de ingreso y descripción y que consiste en la colocación ordenada de los documentos en las unidades de instalación y de éstas en los depósitos de archivo.

– M –

Material de difusión

1. Publicaciones y otro tipo de objeto realizados con el fin de comunicar la imagen de la Organización.

Muestreo de documentos

1. Técnica de selección, según criterios sistemáticos (numéricos, alfabéticos, topográficos) o cualitativos, de una cierta proporción de documentos en representación de un conjunto.

– O –

Organización:

1. Centro elemental de decisión, con capacidad, para realizar actividades de las que son directamente responsables ante la ley, y contraer y aceptar obligaciones.

Organización de documentos:

1. Conjunto de procesos archivísticos desarrollados con el objeto de sistematizar los documentos de un fondo.

– P –

Planificación de la calidad

1. *Actividades que establecen los objetivos y requisitos para la calidad (ISO 9000.2000).*

Política de calidad

1. *Intenciones globales y orientación de una Organización tal como se expresan formalmente por la alta dirección (ISO 9000.2005).*

Preservación digital

1. Proceso de conversión de soportes, migración de formatos electrónicos y otras actividades, encaminadas a la conservación preventiva de los documentos electrónicos.
V.a Conservación de documentos.

Préstamo de documentos

1. Proceso del Archivo consistente en la entrega temporal de documentos a las unidades administrativas de la Organización, o a otras autorizadas que han de ser devueltos en el plazo regulado.

Proceso

1. *Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados (ISO 9000.2005).*

– R –

Restauración

1. Proceso por el que se aplican a los documentos medidas curativas y/o reconstructivas tendentes a detener su deterioro y devolverles, en lo posible, sus características primigenias.

– S –

Salida de documentos

1. Proceso establecido con el fin de dar de baja temporal o definitivamente los documentos en un Archivo.

Selección de documentos

1. Proceso a través del cual se hace explícita la propuesta de conservación o eliminación de documentos, una vez dictaminada por la Organización.

Serie documental

1. Conjunto de documentos que testimonian una actividad desarrollada por uno o mas agentes en el ejercicio de una determinada función y regulada por una misma norma de procedimiento.

Servicio

1. Resultado de un proceso realizado con el fin de satisfacer una demanda de un usuario o cliente.

Sistema de calidad

1. *Conjunto de la estructura organizativa, de responsabilidades, de procedimientos, de procesos y de recursos (técnicos, económicos y humanos) que se establecen para gestionar la calidad (ISO 9000.2000).*

Soporte documental

1. Material físico en el que se registra la información.

– T –

Trámite

1. Cada uno de los estadios y diligencias establecidos en un procedimiento hasta su resolución.

Transferencia

1. Proceso ordinario de ingreso de documentos en un Archivo.
V.a **Calendario de transferencias.**

– U –

Unidad de instalación

1. Contenedor en que se instalan los documentos para su conservación en el depósito del archivo.

Unidad de medida

1. Dato fácilmente reconocible que mejor permite la cuantificación y evaluación de un proceso.

Unidad documental

1. Unidad menor en Archivística equivalente a documento de archivo. Puede estar constituida por un solo documento (unidad documental simple) o por varios (unidad documental compuesta, entre otras el expediente).
V.a **Documento.**

Usuario

1. Destinatario y receptor de los servicios ofertados por la Organización.
V.a **Cliente.**

– V –

Valor administrativo

1. Valor que va unido a la finalidad inmediata del documento, ligada a su utilidad administrativa y por lo tanto a la vigencia administrativa.

Valor informativo

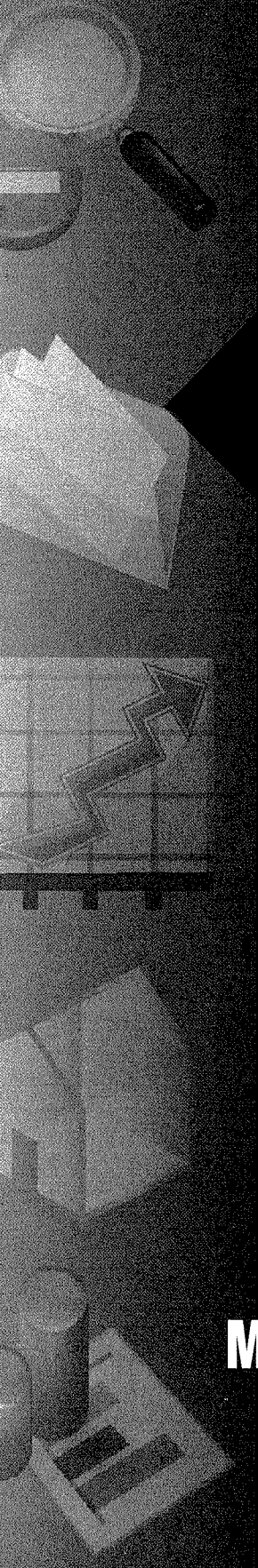
1. *Aquel que tienen los documentos de archivo cuyo contenido proporciona información relevante sobre agentes, funciones, normas, temas y lugares, independientemente de su valor testimonial (NEDA).*

Valor jurídico y legal

1. Valor atribuido a los documentos que pueden ser considerados como pruebas que garanticen el respeto de los derechos y deberes de la Organización, y de los particulares o que permitan la protección de derechos civiles, de propiedad y otros.

Valoración

1. Proceso que consiste en determinar los valores administrativo, legal-jurídico e informativo de los documentos de una serie, para determinar su selección con vistas a su conservación definitiva o su eliminación.



4.

MODELO DE FICHA PARA EL ANÁLISIS DE LOS INDICADORES

INDICADOR: DENOMINACIÓN

Qué mide

Finalidad

Ámbito de la medición

Fórmula del indicador

$$\frac{\text{Dividendo} \times 100}{\text{Divisor}}$$

Informaciones que integran el indicador

1. Dividendo
 - Fuente de la información:
2. Divisor
 - Fuente de la información:

Formalización

Periodicidad: Anual/Trimestral/Mensual

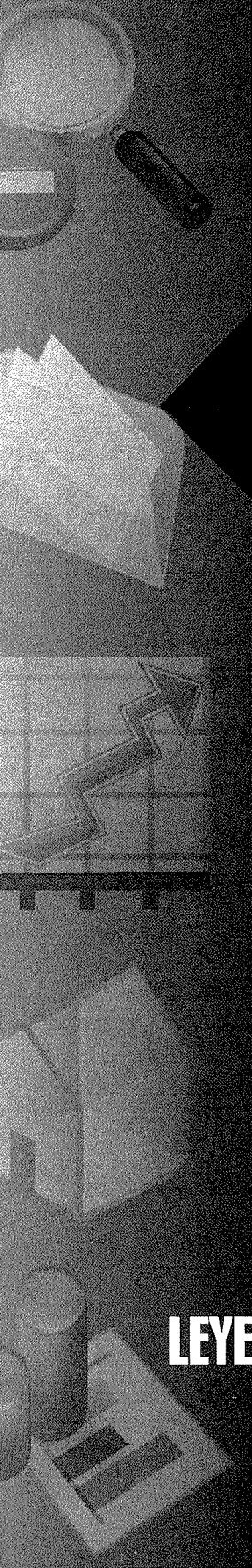
Responsabilidad:

Formas de Presentación: Porcentaje %, Dato Absoluto, Gráfica...

Tendencia

0%, 100%...

Valor de referencia



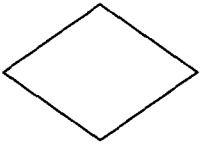
5.

**LEYENDA DE LOS SÍMBOLOS UTILIZADOS
EN LOS DIAGRAMAS**





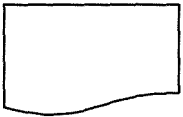
Proceso.



Decisión.



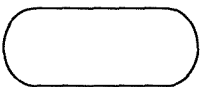
Proceso predefinido.



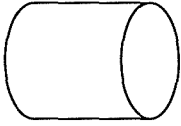
Documento.



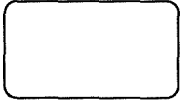
Documento múltiple.



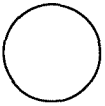
Inicio o fin.



Almacenamiento de acceso directo.



Proceso alternativo.



Conector dentro de la página.



Datos.



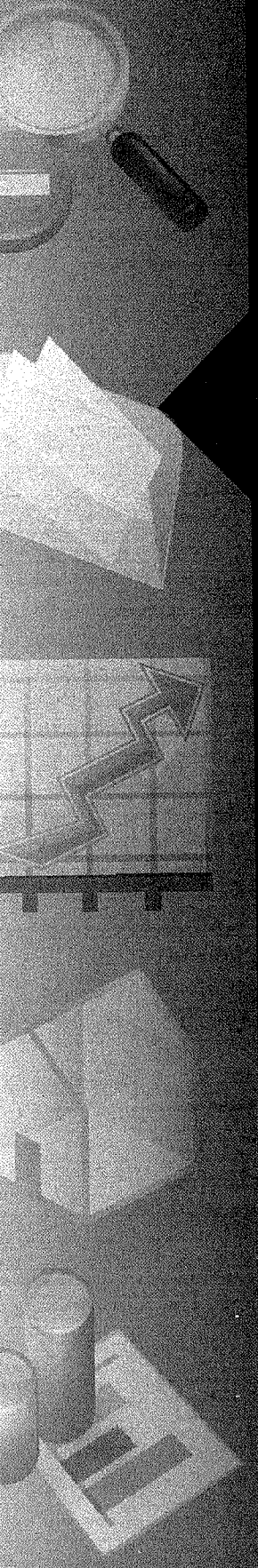
Datos almacenados.



Disco magnético.



Almacenamiento de acceso secuencial.



6. INGRESOS



6.1. DEFINICIONES

6.1.1. Definición de la función de ingreso de documentos

Función principal que tiene como fin la entrada de documentos en el archivo para su custodia y servicio y que se realiza por la vía regular de transferencia o por las extraordinarias de compra, donación, legado, depósito y pago de impuestos.

6.1.2 Definición de los procesos asociados al ingreso de documentos

El ingreso de documentos en un archivo es una agrupación de procesos, mediante los cuales el archivo asume la custodia de los documentos producidos o no por la institución de la que depende, de forma temporal o definitiva. El ingreso incluye transferencias, compras, donaciones, legados, depósitos y pago de impuestos con patrimonio documental.

Transferencia: forma ordinaria de ingreso de fondos en un archivo mediante el traslado de fracciones de serie documentales, una vez que éstas han cumplido el plazo de permanencia fijado por las normas establecidas en la valoración para cada una de las etapas del ciclo vital de los documentos.

Compra: forma de ingreso de fondos documentales en un archivo mediante un contrato bilateral por el cual se transmite la propiedad de los documentos a cambio del pago de una suma de dinero, de acuerdo con lo establecido en el Código civil (artículo 445).

Derecho de tanteo: derecho preferente de adquisición que tiene la Administración sobre un bien que forma parte del patrimonio documental español.

Derecho de retracto: derecho preferente que corresponde a la Administración para adquirir los bienes que formen parte del patrimonio documental español, en caso de que no se haya cumplido el requisito de la previa notificación de la transacción.

Donación: forma de ingreso de fondos documentales en un archivo mediante la transmisión intervivos de la propiedad de los mismos, previa aceptación por el órgano titular del Archivo.

Legado testamentario: forma de ingreso de documentos en un archivo mediante la cual el propietario transmite la propiedad a través de una manda testamentaria, previa aceptación por el órgano titular del Archivo.

Comodato: procedimiento de ingreso de fondos documentales en un archivo mediante una fórmula jurídica en virtud de la cual el comodante conserva la propiedad y el comodatario adquiere su uso.

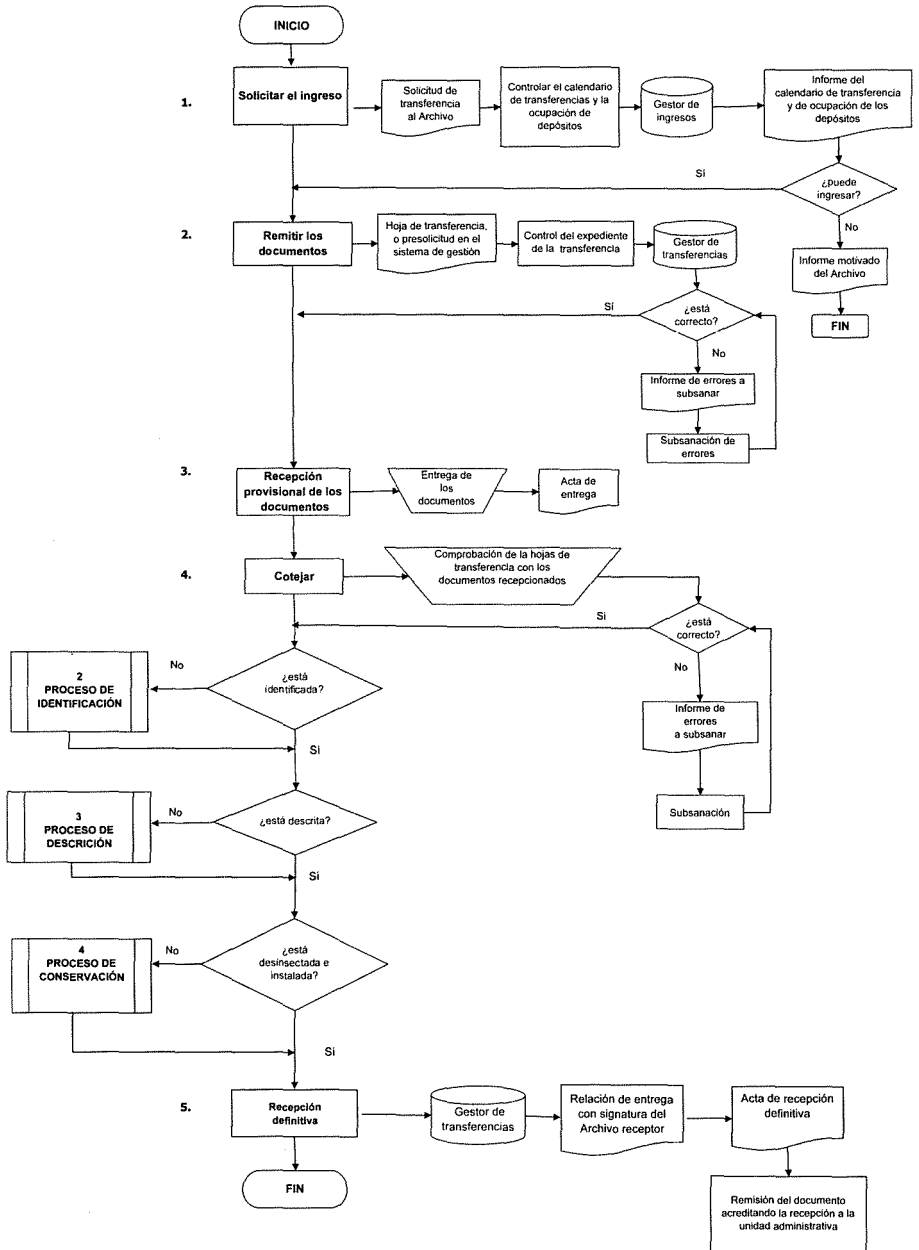
Depósito: forma de ingreso de documentos en un archivo mediante la forma jurídica en virtud de la cual el archivo depositario se compromete a guardarlos por un período de tiempo, sin que ello implique adquisición de uso y, en su caso, restituirlos al propietario.

6.2. CUADRO DE ACCIONES DE LOS PROCESOS DE INGRESO

N.º	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	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • Documentos originales 	<ul style="list-style-type: none"> • Acta de entrega
4	Cotejar	Técnicos de Archivo	<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones de entrega de documentos • Documentos originales 	<ul style="list-style-type: none"> • Informes de cotejo
5	Recepcionar definitivamente	Responsable del Archivo	<ul style="list-style-type: none"> • Modelo de documento de recepción definitiva 	<ul style="list-style-type: none"> • Relación de entrega con signature del archivo • Acta de recepción definitiva

6.3. DIAGRAMA DE LOS PROCESOS ASOCIADOS AL INGRESO DE DOCUMENTOS

INGRESOS: Diagrama de flujo sencillo



6.4. INDICADORES ASOCIADOS A LOS PROCESOS DE INGRESO

INDICADOR 1: % de ingreso de documentos.

INDICADOR 2: % de ocupación de los depósitos.

INDICADOR 3: % de crecimiento anual.

6.5. ANÁLISIS DE INDICADORES ASOCIADOS A LOS PROCESOS DE INGRESO

INDICADOR N.º 1: Ingreso de documentos

Qué mide:

% de ingresos: porcentaje del volumen de ingresos sobre las previsiones basadas en datos reales de un período de años considerados de referencia.

Finalidad:

Conocer el grado de ejecución de las transferencias y ajuste del grado de fiabilidad de las previsiones.

Ámbito de la medición:

Todas y cada una de las unidades orgánicas remisoras de documentos que en el caso de las transferencias aparecerán en el calendario establecido.

Fórmula del indicador:

$$\frac{\text{Número de las unidades de medida ingresadas en el año} \times 100}{\text{Media de las unidades de medida ingresadas en un período dado de referencia.}}$$

Media de las unidades de medida ingresadas en un período dado de referencia.

Informaciones que integran el indicador:

1. **Dividendo:**

Fuente de la información: suma anual de las unidades de medida ingresadas mediante cualquiera de los procedimientos posibles: transferencias, compras, donaciones, etc.

2. **Divisor:**

Fuente de la información: media de las unidades de medida ingresadas en años anteriores.

Formalización:

Periodicidad:	Anual
Responsabilidad:	Dirección y Sección de Ingresos del Archivo
Forma de presentación:	Porcentaje %

Tendencia: 100%

Valor de referencia:

Porcentaje medio de cinco años que se considere significativo de la actividad del archivo. En su defecto, se comparará la medida del numerador con el dato inicial de la serie de medidas que se tengan registradas.

INDICADOR N.º 2: Ocupación de los depósitos

Qué mide:

% de ocupación: porcentaje del volumen de documentos que custodiamos sobre la capacidad total de los depósitos.

Finalidad:

Conocer el grado de ocupación de los depósitos y la previsión de necesidades de espacio a corto o largo plazo.

Ámbito de la medición:

Todos los documentos que se custodian en el Archivo y la capacidad de almacenamiento en las estanterías de los depósitos.

Fórmula del indicador:

$$\frac{\text{Número de unidades de medida de ocupación} \times 100}{\text{Número de unidades de medida de capacidad}}$$

Informaciones que integran el indicador:

1. **Dividendo:**
Fuente de la información: informe sobre la ocupación real del depósito.
2. **Divisor:**
Fuente de la información: informe sobre la capacidad total de los depósitos.

Formalización:

Periodicidad:	Anual
Responsabilidad:	Dirección y Sección de transferencias
Forma de presentación:	Porcentaje %

Tendencia:

100%

Valor de referencia:

Porcentaje medio de cinco años que se considere significativo de la actividad del archivo. En su defecto, se comparará la medida del numerador con el dato inicial de la serie de medidas que se tengan registradas.

INDICADOR N.º 3: Crecimiento anual de documentos**Qué mide:**

% de crecimiento: porcentaje de unidades de medida que aumentan anualmente en el Archivo en relación con las unidades de medida que custodiamos.

Finalidad:

Conocer el grado de crecimiento del volumen documental que nos permita realizar previsiones de las necesidades de espacio en los depósitos y poder planificar mejor las tareas del archivo.

Ámbito de la medición:

El propio archivo y las unidades administrativas remisoras de documentos al Archivo.

Fórmula del indicador:
$$\frac{\text{Número de unidades de medida de crecimiento en el año} \times 100}{\text{Número de unidades de medida de ocupación}}$$
Informaciones que integran el indicador:**1. Dividendo:**

Fuente de la información: informe anual de las unidades de crecimiento resultado de la diferencia entre las unidades ingresadas y las unidades que han salido.

2. **Divisor:**

Fuente de la información: informe de las unidades que custodiamos en el Archivo.

Formalización:

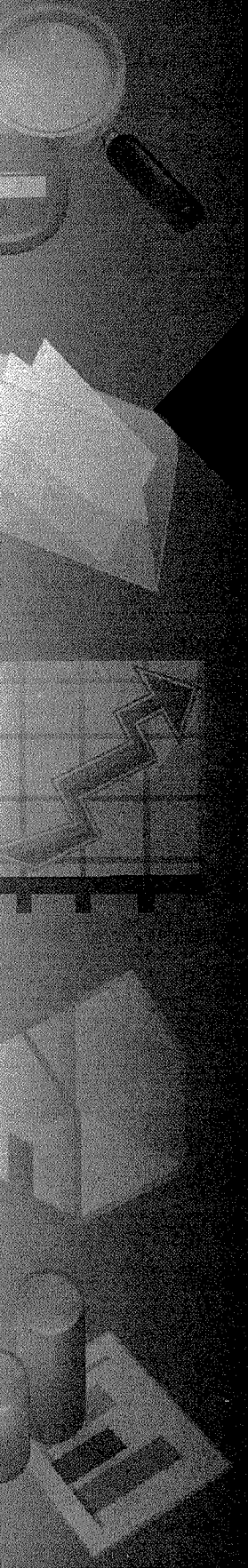
Periodicidad:	Anual
Responsabilidad:	Dirección y Sección de Ingresos del Archivo
Forma de presentación:	Porcentaje %

Tendencia:

100%

Valor de referencia:

Porcentaje medio de cinco años que se considere significativo de la actividad del archivo. En su defecto, se comparará la medida del numerador con el dato inicial de la serie de medidas que se tengan registradas.



7.

**IDENTIFICACIÓN, VALORACIÓN,
SELECCIÓN Y ELIMINACIÓN**

7.1. DEFINICIONES

En este capítulo se analizan los procesos que, considerados de forma secuencial, determinan el destino final de las series documentales, es decir, la conservación total o parcial o la eliminación.

Identificación: Proceso que determina el origen orgánico, funcional y los atributos que dan identidad a una serie documental.

Valoración: Proceso que consiste en determinar los valores administrativo, legal-jurídico e informativo de los documentos de una serie, para determinar su selección con vistas a su conservación definitiva o su eliminación.

Selección: Proceso a través del cual se hace explícita la propuesta de conservación o eliminación de una serie, una vez dictaminada por la Organización.

Eliminación: Operación de destrucción física de los documentos, seleccionados con este fin, de acuerdo con los dictámenes aprobados al respecto por la Organización.

7.2. CUADRO DE ACCIONES DE LOS PROCESOS DE IDENTIFICACIÓN, VALORACIÓN, SELECCIÓN Y ELIMINACIÓN

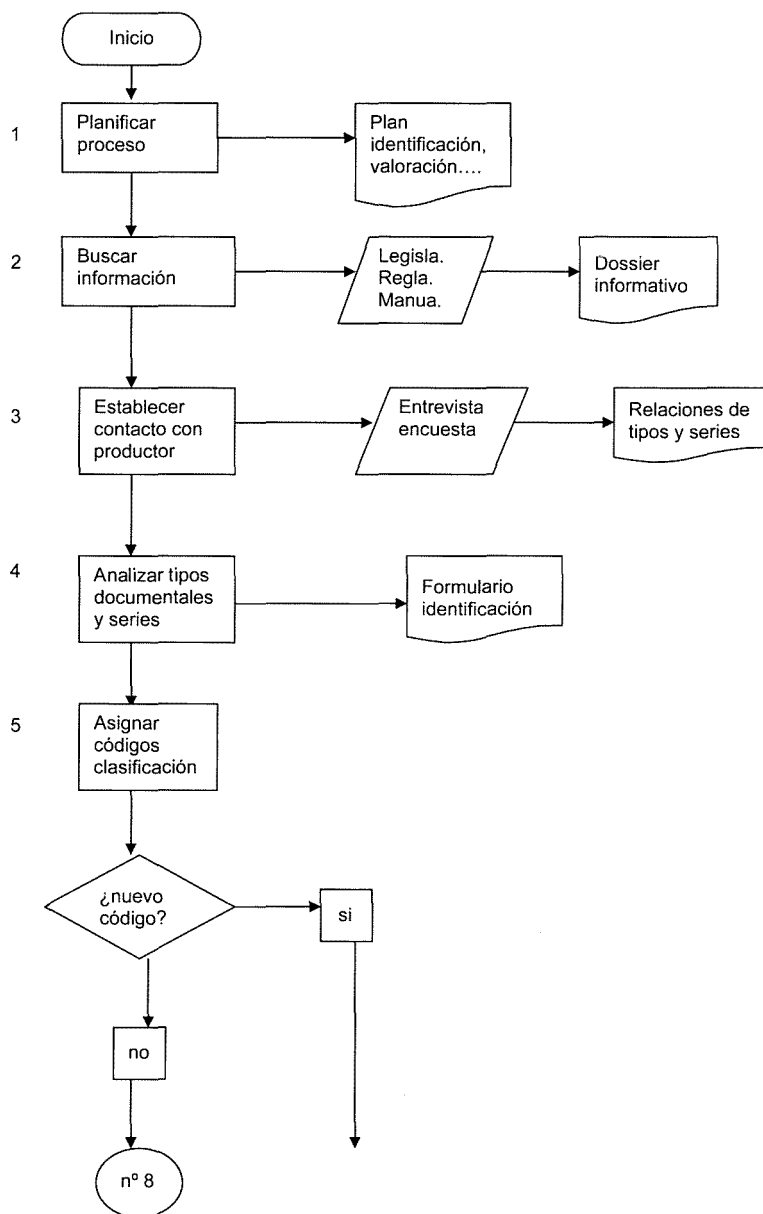
N.º	ACCIÓN	RESPONSABLE	ELEMENTOS NECESARIOS	RESULTADO OBTENIDO
1	Planificar el proceso	Director del archivo	Modelo de plan	Plan de identificación, valoración y selección
2	Buscar información	Técnicos del archivo	Legislación Reglamentos Manuales de procedimiento Memorias e informes anuales Modelos de valoración existentes Bases de datos instituciones Cuadros de clasificación Bibliografía Los propios documentos	Dossier de información
3	Establecer contacto con los productores de los documentos para conocer jerarquía, funciones y actividades	Técnicos del archivo	Esquema de entrevista Modelo de encuesta	Entrevistas Encuestas cumplimentadas Relaciones de tipos y series documentales
4	Analizar los tipos documentales de las series	Técnicos del archivo	Formulario de identificación documental	Formulario de identificación documental cumplimentado
5	Asignar código de clasificación ¿Es necesario crear un nuevo código de clasificación? no: pasar a n.º 8 si: pasar a n.º 6	Técnicos del archivo		Cuadro de Clasificación
6	Aprobar el nuevo código	Director del archivo		

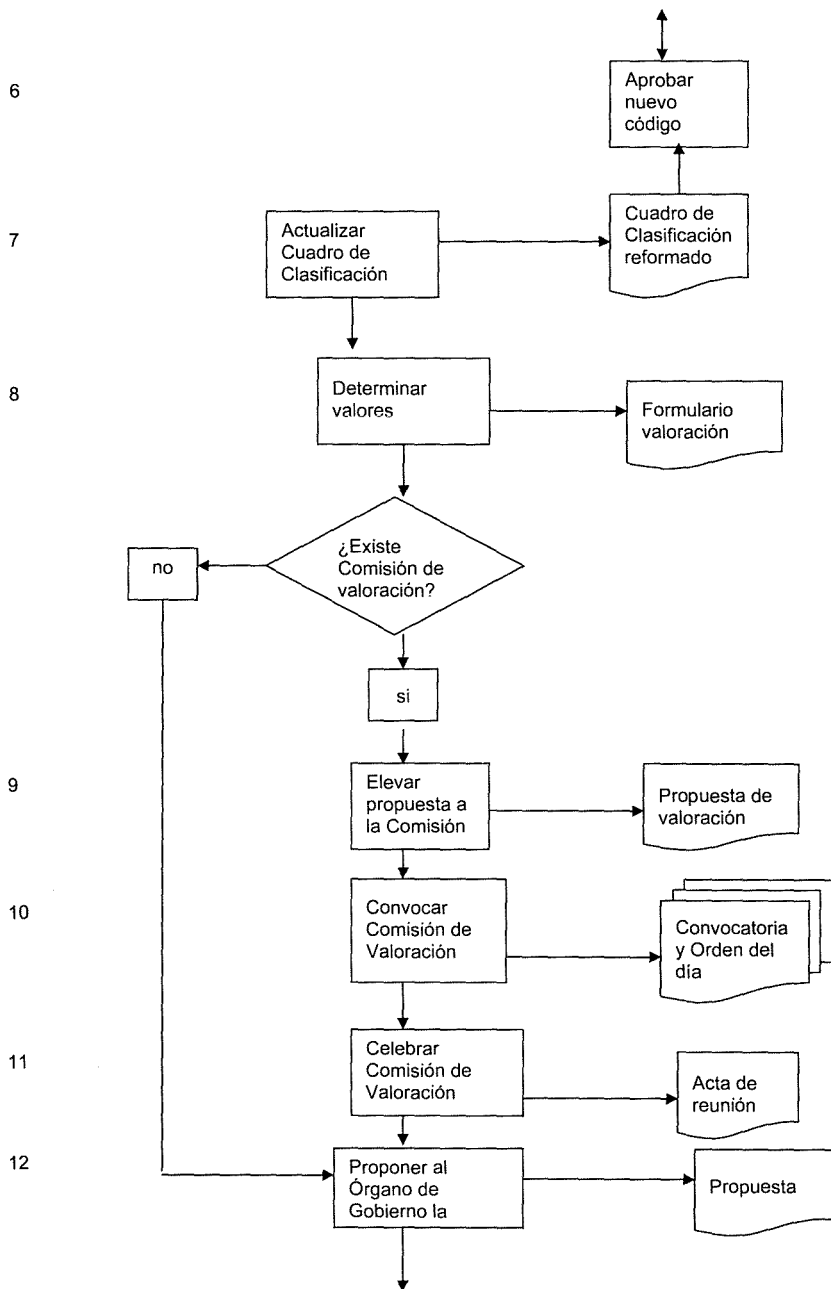
N.º	ACCIÓN	RESPONSABLE	ELEMENTOS NECESARIOS	RESULTADO OBTENIDO
7	Actualizar el Cuadro de Clasificación del archivo	Director del archivo	Cuadro de Clasificación	Cuadro de Clasificación reformado
8	Determinar los valores legislativo, informativo e histórico de las series seleccionadas ¿Existe Comisión de valoración? si: pasar a n.º 9 no: pasar a n.º 12	Técnicos del archivo	Formulario de valoración	Formulario de valoración cumplimentado
9	Elevar una propuesta de valoración a la Comisión	Director del archivo		Propuesta de valoración
10	Convocar reunión de la Comisión de valoración	Director del archivo/ Secretario de la Comisión de Valoración		Convocatoria Orden del día
11	Celebrar la reunión de la Comisión de Valoración	Miembros de la Comisión		Acta de la reunión
12	Proponer al Órgano de Gobierno la aprobación del acuerdo de la Comisión	Director del archivo		Propuesta
13	Recibir traslado del acuerdo del Órgano de Gobierno ¿El acuerdo es aprobatorio? si: pasar a n.º 14 no: fin del proceso	Secretario del Órgano de Gobierno		Traslado del acuerdo
14	Insertar la valoración en el calendario de transferencias	Director del archivo		Calendario de transferencias
15	Notificar a las oficinas productoras los acuerdos de la Comisión de Valoración	Director del archivo		Notificaciones

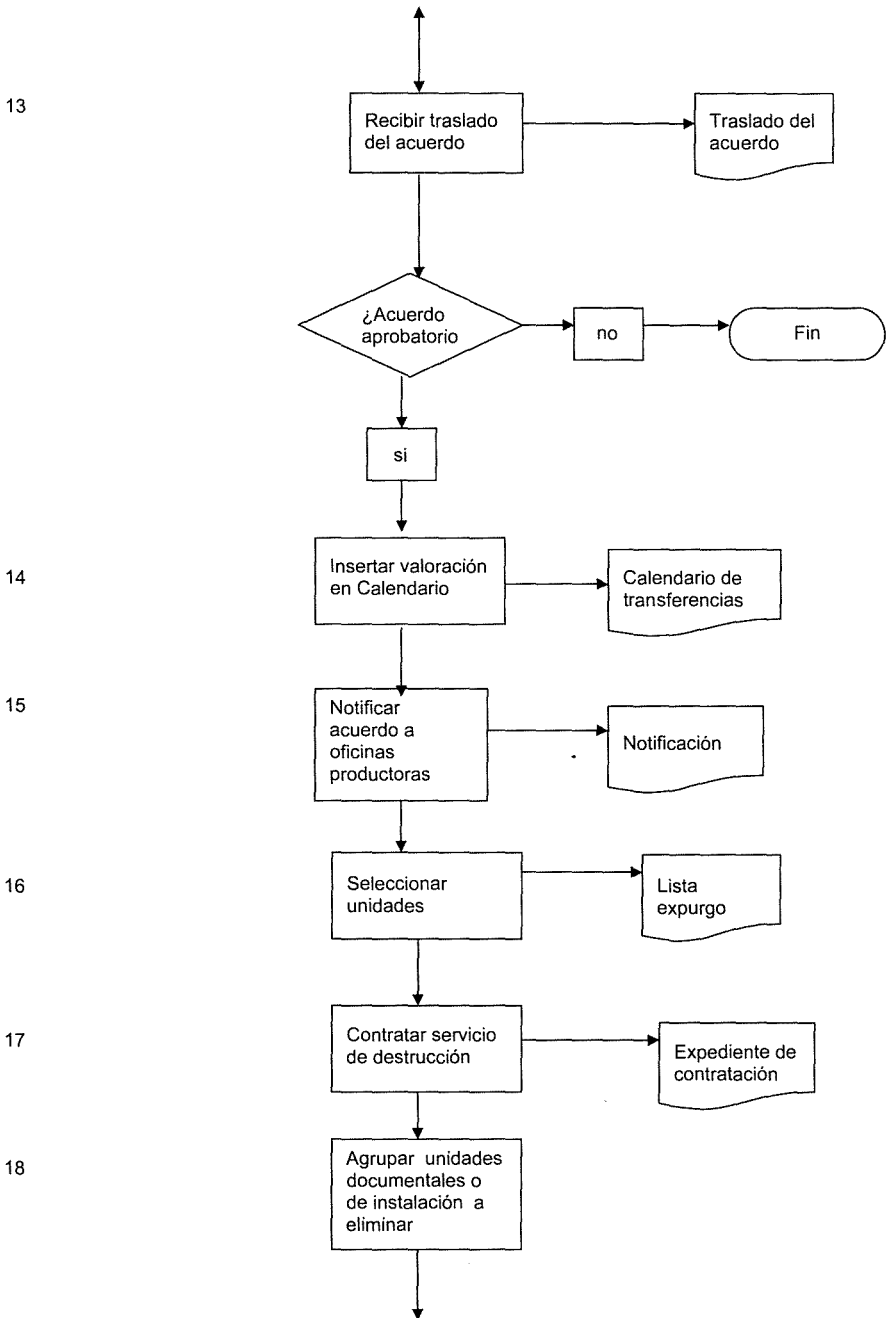
N.º	ACCIÓN	RESPONSABLE	ELEMENTOS NECESARIOS	RESULTADO OBTENIDO
16	Seleccionar las unidades documentales a eliminar	Director del archivo		Lista de expurgo (En ella se relacionarán las unidades documentales a eliminar y las firmas que correspondan a las unidades de instalación)
17	Contratar el servicio de destrucción	Director del archivo		Expediente de contratación
18	Agrupar las unidades de instalación a eliminar	Técnicos y operarios del archivo		
19	Contactar con la empresa adjudicataria para fijar día y hora de la recogida	Técnicos del archivo		
20	Controlar la retirada de las unidades de instalación a eliminar	Técnicos del archivo	Lista de expurgo	Relación de unidades documentales y de instalación retiradas
21	Destruir las unidades seleccionadas	Empresa contratada		Certificado de destrucción
22	Levantar acta de la eliminación de los documentos	Director del archivo	Relación de unidades documentales y de instalación retiradas Certificado de destrucción	Acta de expurgo
23	Dar de baja las unidades documentales destruidas	Técnicos de archivo		Registro de salida definitiva de documentos
24	Notificar la destrucción a las oficinas productoras	Director del archivo		Notificación

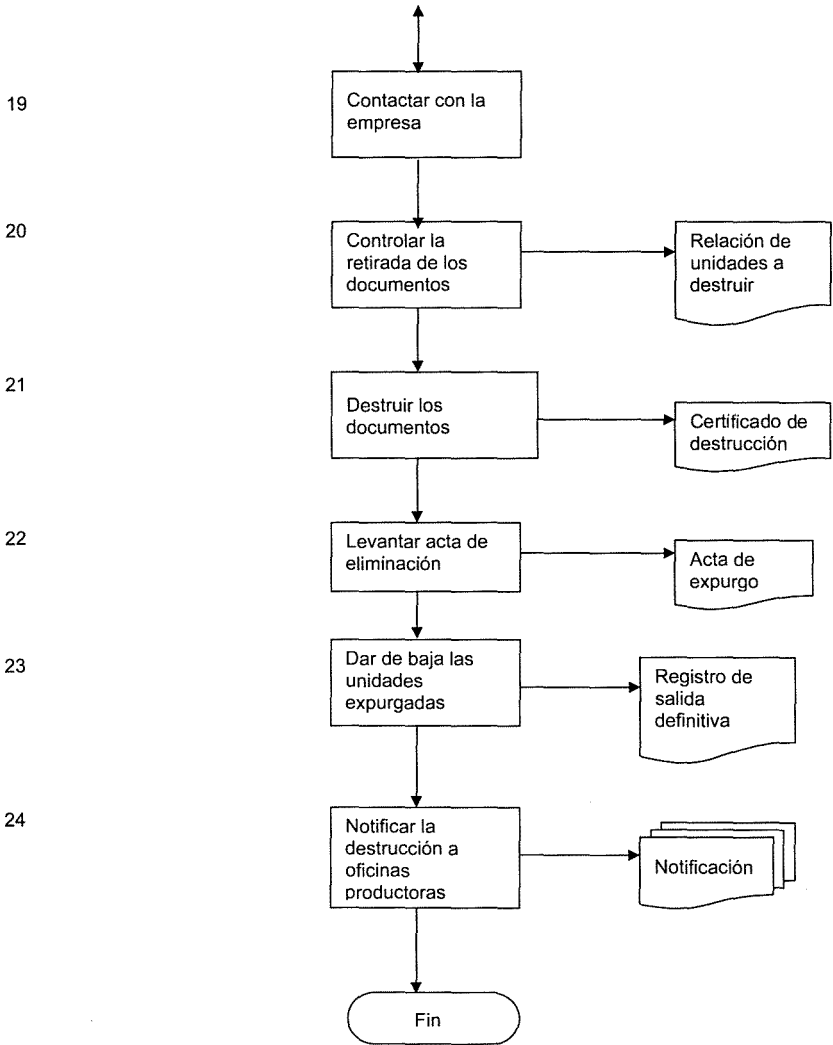
7.3. DIAGRAMA DE LOS PROCESOS DE IDENTIFICACIÓN, VALORACIÓN, SELECCIÓN Y ELIMINACIÓN

Diagrama del proceso









7.4. INDICADORES ASOCIADOS A LOS PROCESOS DE IDENTIFICACIÓN, VALORACIÓN, SELECCIÓN Y ELIMINACIÓN

INDICADOR N.º 4: Identificación y valoración.

INDICADOR N.º 5: Selección y eliminación.

7.5. ANÁLISIS DE LOS INDICADORES ASOCIADOS A LOS PROCESOS DE IDENTIFICACIÓN, VALORACIÓN, SELECCIÓN Y ELIMINACIÓN

INDICADOR N.º 4: **Identificación y valoración**

Qué mide:

El porcentaje de series identificadas y valoradas en el año.

Finalidad:

Conocer el nivel de identificación y valoración de las series del archivo para su correcta organización.

Ámbito de la medición:

Todos los fondos y colecciones del archivo (en esta globalidad se contemplan también las series nuevas transferidas por las oficinas durante el año).

Fórmula del indicador:

Número de series identificadas y valoradas/año x 100.

Media de las series identificadas y valoradas en un período dado de referencia⁷.

Informaciones que integran el indicador:

1. **Dividendo:**

Fuente de la información: Hojas de remisión de fondos, inventarios, cuadros de clasificación actuales e históricos.

⁷ Para elaborar la media del período que se toma como base o referencia, se elegirá un periodo de cinco años que se estime representativo de la actividad habitual del centro. En su defecto, se comparará la medida del numerador con el dato inicial de la serie de medidas que se tengan registradas.

2. Divisor:

Fuente de la información: Estadísticas y memorias anuales del archivo.

Formalización:

Periodicidad: Anual
Responsabilidad: Dirección del archivo
Formas de Presentación: Porcentaje

Tendencia:

>100%...

Valor de referencia:

% valor de años anteriores.

INDICADOR N.º 5: Selección y eliminación

Qué mide:

El porcentaje de metros lineales u otra medida (unidades de instalación o unidades documentales) eliminados al año.

Finalidad:

Conocer el nivel de ocupación de los depósitos para la planificación y organización de los espacios.

Ámbito de la medición:

La totalidad de metros lineales eliminados.

Fórmula del indicador:

$$\frac{N.º \text{ de metros lineales - u otra medida - eliminados al año} \times 100}{\text{Media del número de metros lineales - u otra medida - eliminados en un periodo dado de referencia}^8}$$

Media del número de metros lineales - u otra medida - eliminados en un periodo dado de referencia⁸.

⁸ Para elaborar la media del período que se toma como base o referencia, se elegirá un periodo de cinco años que se estime representativo de la actividad habitual del centro. En su defecto, se comparará la medida del numerador con el dato inicial de la serie de medidas que se tengan registradas.

Informaciones que integran el indicador:

1. **Dividendo:**

Fuente de la información: Listas de eliminación de los expedientes de expurgo.

2. **Divisor:**

Fuente de la información: Estadísticas y memorias anuales del archivo.

Formalización:

Periodicidad: Anual

Responsabilidad: Dirección del archivo

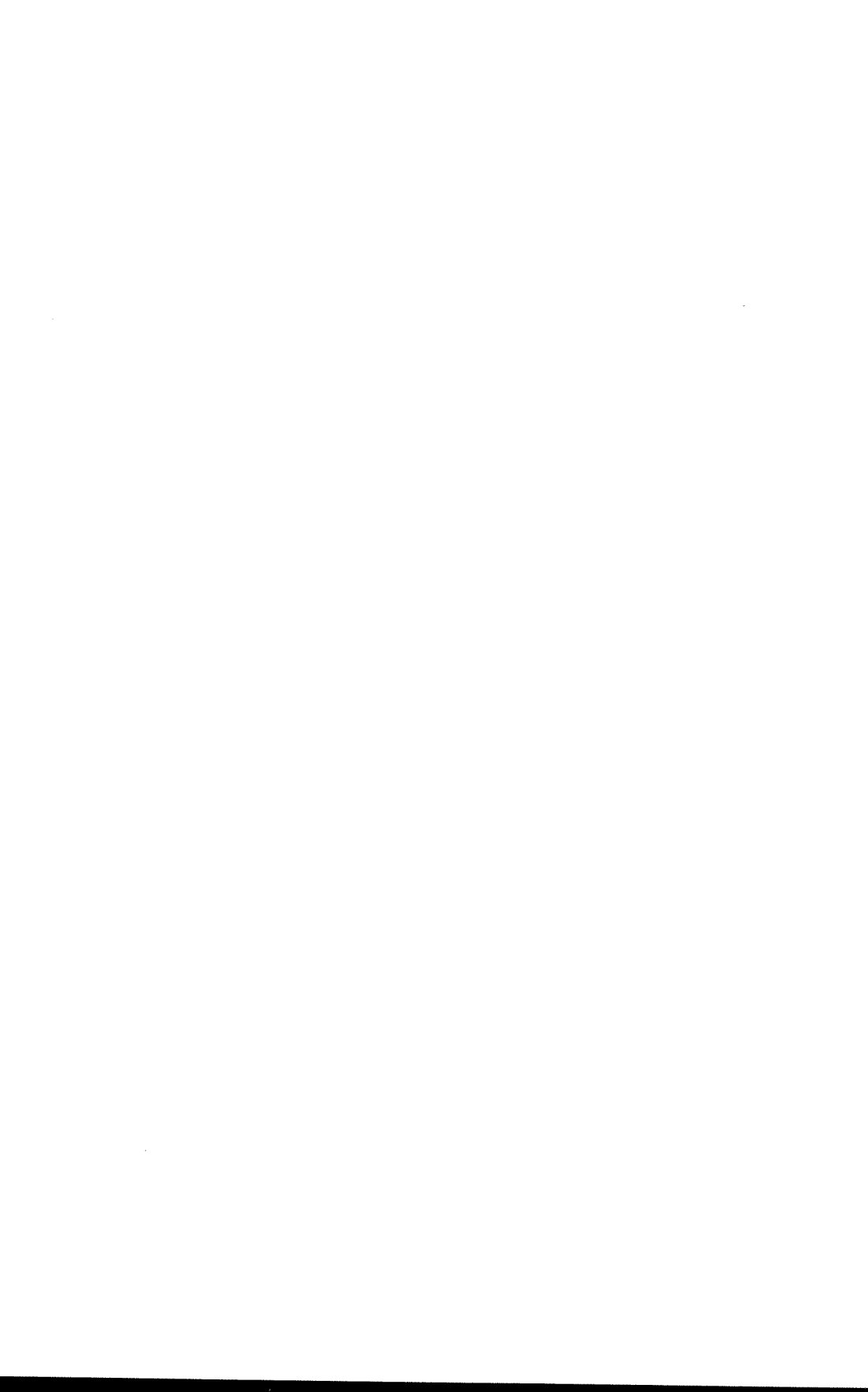
Formas de Presentación: Porcentaje

Tendencia:

>100%...

Valor de referencia:

% valor de años anteriores.





8.
DESCRIPCIÓN

8.1. DEFINICIÓN DE DESCRIPCIÓN ARCHIVÍSTICA

Función que consiste en la *elaboración de representaciones de documentos de archivo y, en su caso, de otras entidades archivísticas (agentes, funciones, etc.). Este término también designa los resultados del proceso (NEDA).*

8.2. CUADRO DE ACCIONES DEL PROCESO DE DESCRIPCIÓN

N.º	ACCIÓN	RESPONSABLE	ELEMENTOS NECESARIOS	RESULTADO OBTENIDO
1	Elaboración de la planificación descriptiva del archivo	Director archivo	Instrumentos descripción existentes Documentos del archivo	Plan de organización y descripción del archivo
2	Determinación de las unidades de descripción	Director archivo		
3	Búsqueda información	Técnico	Legislación Bibliografía Fuentes	Información auxiliar
4	Lectura y análisis	Técnico	Documentos	Documentos leídos
5	Determinación tipología documental	Técnico	Serie documental Repertorios legislativos Bibliografía de tipología	Estudio de Tipología documental
6	Clasificación	Técnico	Cuadro Clasificación	Documentos clasificados

N.º	ACCIÓN	RESPONSABLE	ELEMENTOS NECESARIOS	RESULTADO OBTENIDO
7	Extracción información / elaboración	Técnico	ISAD G, ISAAR CPF, ISDF, NEDA, ISDIAH...	Entrada descriptiva realizada
8	Asignación de descriptores	Técnico	Tesaurus Callejero Índices	Descriptores, índices
9	Grabación de la descripción	Técnico/Auxiliar	Sistema de Gestión General del archivo Bases de datos	SGGA actualizado Inventario, catálogo
10	<i>(Proceso Alternativo):</i> Digitalización ⁹	Técnico reprografía/ auxiliar		Imagen digitalizada
11	Signaturación y guarda ¹⁰	Auxiliar	Carpetiila Caja	Unidad documental signaturada y colocada en su sitio
12	<i>(Proceso Alternativo):</i> Edición en papel o web ¹¹	Equipo de técnicos	Página web	Web actualizada Libro impreso

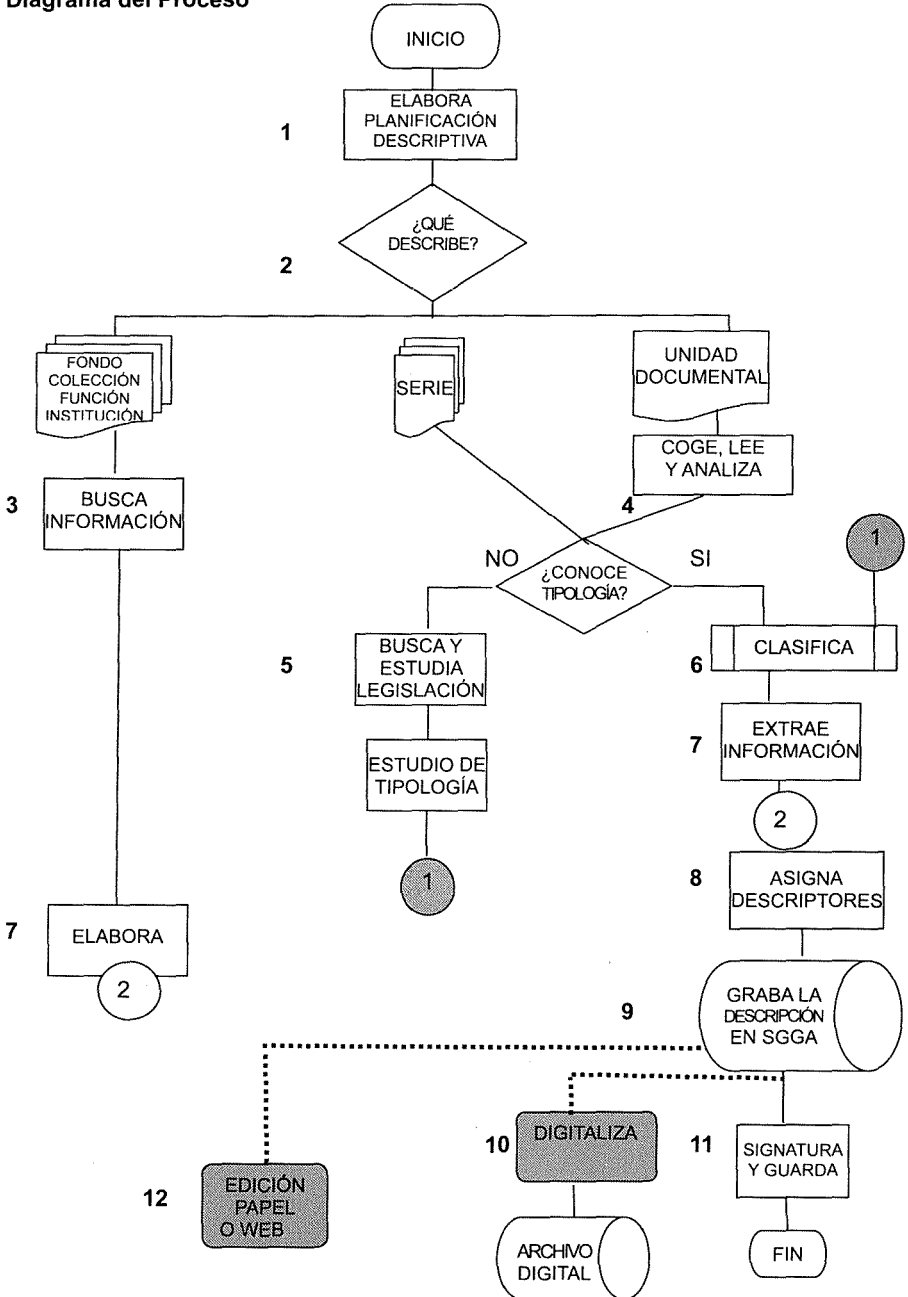
⁹ Converte con la conservación.

¹⁰ Converte con instalación; se instala en caso de que no lo hubiera sido previamente.

¹¹ Converte con la difusión.

8.3. DIAGRAMA DEL PROCESO DE DESCRIPCIÓN

Diagrama del Proceso



8.4. INDICADORES ASOCIADOS AL PROCESO DE DESCRIPCIÓN

INDICADOR N.º 6: % de unidades documentales descritas.

INDICADOR N.º 7: % de otras descripciones.

8.5. ANÁLISIS DE LOS INDICADORES ASOCIADOS AL PROCESO DE DESCRIPCIÓN

INDICADOR N.º 6: **Unidades documentales descritas**

Qué mide:

% Unidades documentales descritas.

Finalidad:

Conocer el ritmo de ejecución de nuestra planificación descriptiva e incrementar el número de instrumentos de descripción a nivel de unidad documental.

Ámbito de la medición:

Sólo los fondos, colecciones, series... que lo precisen.

Fórmula del indicador:

$$\frac{\text{N.º de unidades documentales descritas}}{\text{Media de las unidades descritas en un período dado de referencia}} \times 100.$$

Media de las unidades descritas en un período dado de referencia¹².

Informaciones que integran el indicador:

1. **Dividendo:**

Fuente de la información: Bases de datos (número de registros).

2. **Divisor:**

Fuente de la información: Bases de datos (número de registros); memorias anuales.

¹² Para elaborar la media del período que se toma como base o referencia, se elegirá un período de cinco años que se estime representativo de la actividad habitual del centro. En su defecto, se comparará la medida del numerador con el dato inicial de la serie de medidas que se tengan registradas.

Formalización:

Periodicidad:	Anual
Responsabilidad:	Dirección del archivo
Formas de Presentación:	Porcentaje %

Tendencia:

≥ 100%

Valor de referencia:

Valor de años precedentes.

INDICADOR N.º 7: Otras¹³ descripciones

Qué mide:

Las tareas descriptivas realizadas en el archivo excluidas las referidas a unidades documentales. % de otras descripciones.

Finalidad:

Conocer el ritmo de la descripción en el archivo para planificar mejor su desarrollo y ejecución.

Ámbito de la medición:

Todas las descripciones realizadas en el archivo: funciones, autoridades, instituciones y agrupaciones documentales. Se exceptúan las de unidades documentales.

Fórmula del indicador:

$$\frac{\text{N.º de descripciones realizadas en el año} \times 100}{\text{Media de las descripciones realizadas en un período dado de referencia}^{14}}$$

Media de las descripciones realizadas en un período dado de referencia¹⁴.

¹³ Se excluyen las referidas a unidades documentales, ya computadas en el Indicador n.º 6.

¹⁴ Para elaborar la media del período que se toma como base o referencia, se elegirá un período de cinco años que se estime representativo de la actividad habitual del centro. En su defecto, se comparará la medida del numerador con el dato inicial de la serie de medidas que se tengan registradas.

Informaciones que integran el indicador:

1. **Dividendo:**
Fuente de la información: Bases de datos (número de registros).
2. **Divisor:**
Fuente de la información: Bases de datos (número de registros);
memorias anuales.

Formalización:

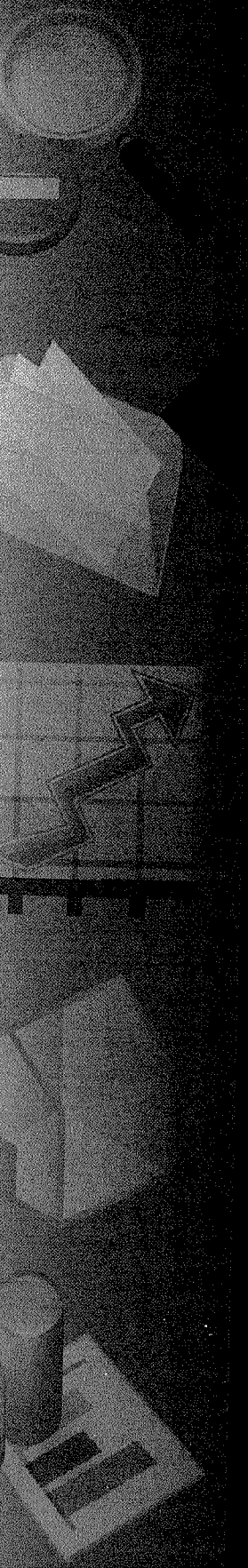
Periodicidad: Anual
Responsabilidad: Dirección del archivo
Formas de Presentación: Porcentaje %

Tendencia:

≥ 100%

Valor de referencia:

Valor de años precedentes.



9. CONSERVACIÓN

9.1. DEFINICIONES

9.1.1. **Conservación**

Función que consiste en la adopción de las medidas necesarias para asegurar la preservación de los documentos a lo largo del tiempo, de modo que queden garantizadas su autenticidad, integridad, fiabilidad, disponibilidad y su plena eficacia jurídica. Dichas medidas se enmarcan en los siguientes procesos¹⁵:

9.1.2. **Conservación preventiva**

Adopción de medidas tendentes a evitar el deterioro de los documentos. Dichas medidas abarcan tanto aspectos estructurales, de equipamiento y condiciones medioambientales del archivo como conductas y pautas de manejo de los documentos.

9.1.3. **Instalación**

Operación que concluye los procesos de ingreso y descripción y que consiste en la colocación ordenada de los documentos en las unidades de instalación y de éstas en los depósitos de archivo.

¹⁵ Únicamente se analizan con detenimiento los tres procesos para los que se ha establecido indicador.

9.1.4. Reproducción con finalidad de conservación

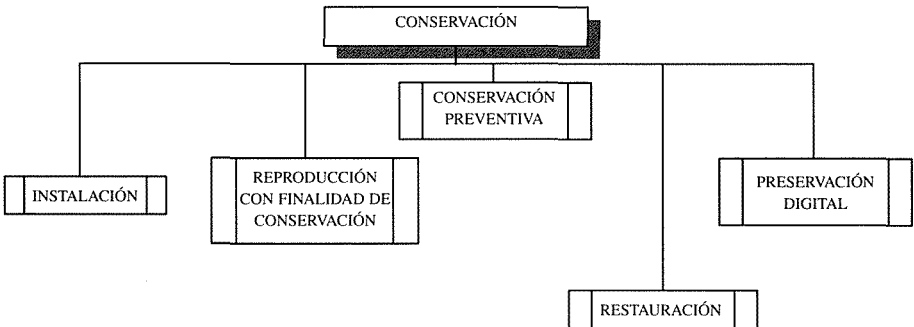
Proceso por el que se obtiene una copia del documento usando diversas tecnologías (digitalización o microfilmación, fundamentalmente) con el propósito de disponer de una copia de seguridad y disminuir la consulta de originales para evitar su deterioro por manipulación.

9.1.5. Restauración

Proceso por el que se aplican a los documentos medidas curativas y/o reconstructivas tendentes a detener su deterioro y devolverles, en lo posible, sus características primigenias.

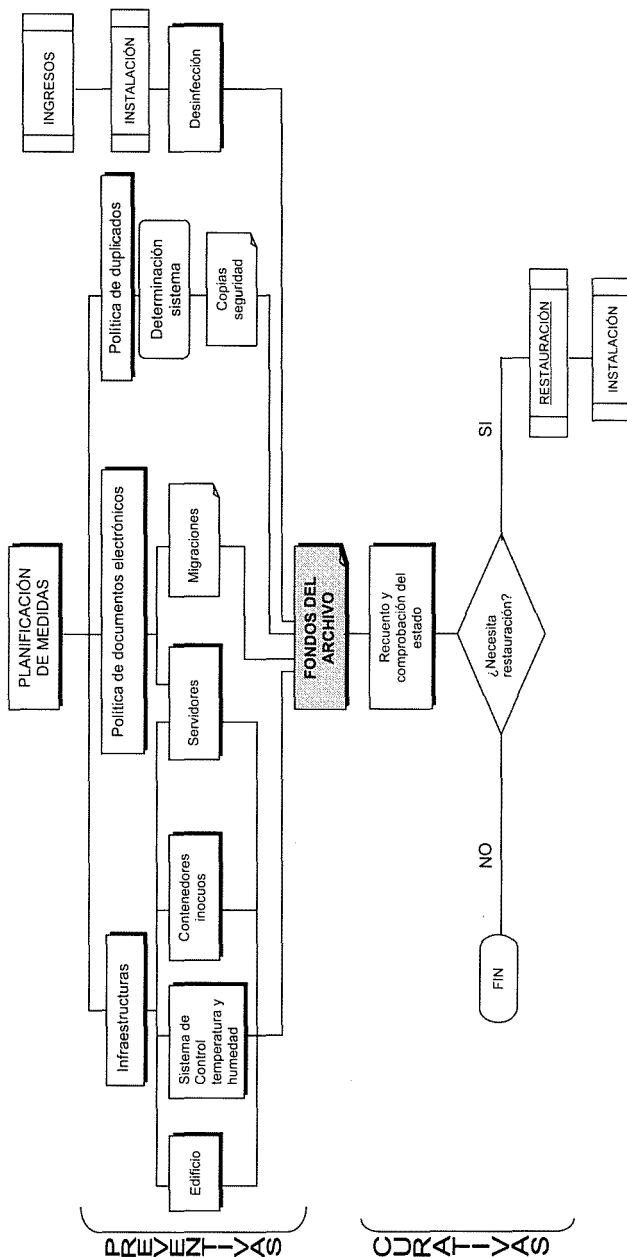
9.1.6. Preservación digital

Proceso de conversión de soportes, migración de formatos electrónicos y otras actividades, encaminadas a la conservación preventiva de los documentos electrónicos.



9.2. ANÁLISIS DE LA FUNCIÓN DE CONSERVACIÓN

9.2.1. Diagrama de la función de conservación



9.2.2. Indicadores asociados a los procesos de conservación

INDICADOR N.º 8: % unidades de instalación o unidades¹⁶ documentales tratadas¹⁷.

INDICADOR N.º 9: % de imágenes reproducidas.

INDICADOR N.º 10: % de hojas restauradas.

9.3. PROCESO INSTALACIÓN

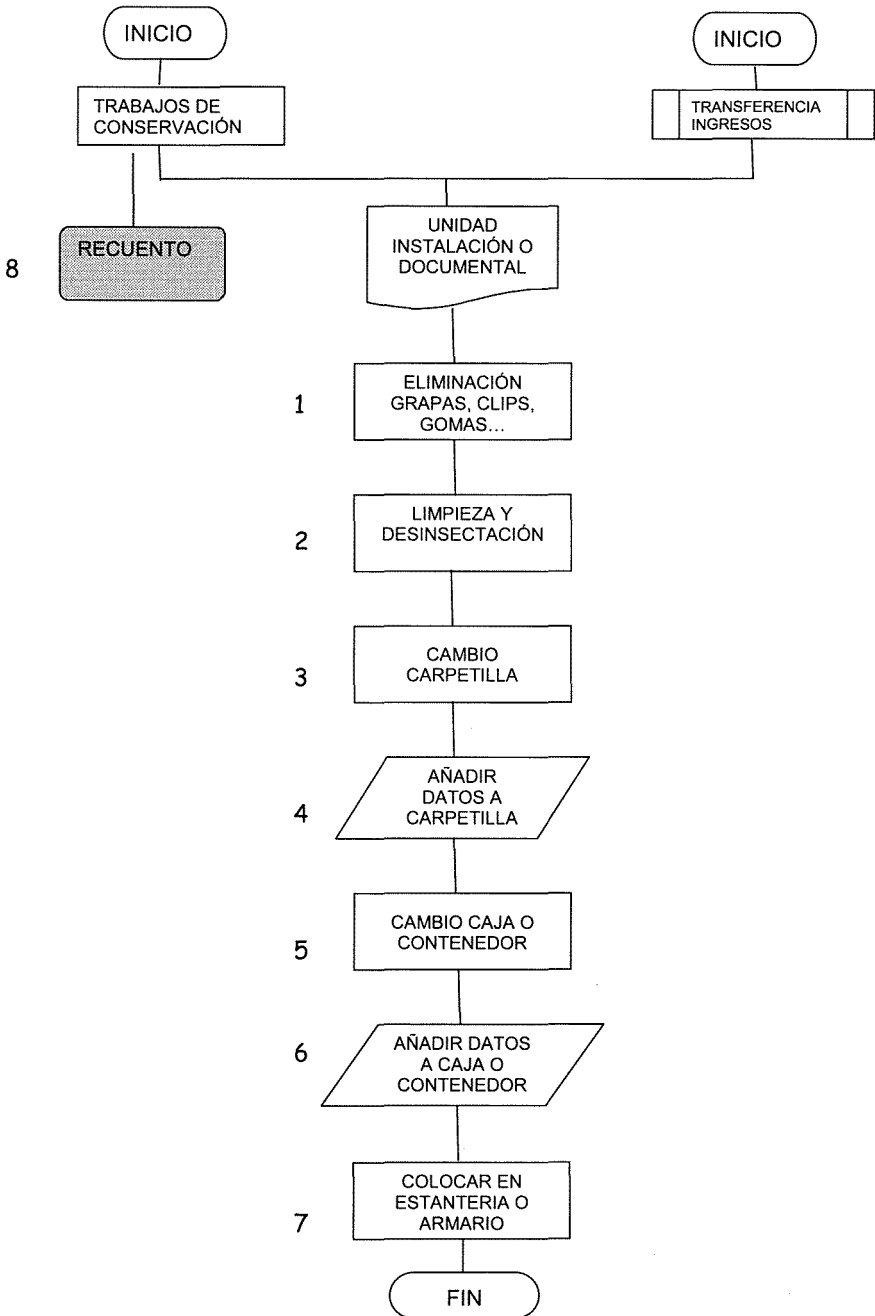
9.3.1. Cuadro de acciones del proceso de instalación

N.º	ACCION	RESPONSABLE	ELEMENTOS NECESARIOS	RESULTADO OBTENIDO
1	Eliminación grapas, clips, gomas y otros elementos	Auxiliar	Unidad de instalación	Unidad de instalación o documental limpia de elementos dañinos
2	Limpieza y desinsectación	Auxiliar / empresa desinsectación	Cepillos, cebos y otro material	Unidad de instalación o documental desinsectada y con limpieza manual
3	Colocación de carpetilla libre de ácido	Auxiliar	Carpetillas libres de ácido	Unidad documental correctamente instalada
4	Añadir datos a la carpetilla	Auxiliar	Carpetilla sustituida con datos descriptivos a copiar/ Base de datos descriptiva	Unidad correctamente signaturada y con las referencias descriptivas necesarias
5	Colocación en caja o contenedor libre de ácido	Auxiliar	Contenedor libre de ácido Documentos en carpetilla	Unidad de instalación correctamente instalada
6	Añadir datos a la caja o contenedor	Auxiliar	Etiqueta /rotulador Contenedor	Unidad de instalación correctamente instalada
7	Colocación de unidad de instalación en estantería o armario	Subalterno	Contenedor Armario o compactus Carrito	Unidad de instalación colocada en su ubicación
8	Recuento	Auxiliar	Cajas de archivo	Recuento efectuado

¹⁶ Cada archivo deberá elegir la unidad de medida pertinente, la más apropiada en cada caso.

¹⁷ Limpieza del contenido de las unidades de instalación o unidades documentales (carpetillas, grapas, gomas) + correctamente instalado.

9.3.2. Diagrama del proceso de instalación



9.3.3. Indicador asociado al proceso de instalación

INDICADOR N.º 8: **Unidades de instalación o unidades documentales tratadas**

Qué mide:

Porcentaje de unidades de instalación (cajas, libros) o unidades documentales que han sido tratadas, es decir, se ha realizado sobre ellas cualquiera de las actuaciones (recuento, limpieza, desinsectación...) encaminadas a una conservación preventiva y han sido correctamente instaladas.

Finalidad:

Conocer el grado de implantación de las tareas de conservación preventiva y la eficacia en la instalación.

Ámbito de la medición:

Todas las unidades de instalación o unidades documentales del archivo.

Fórmula del indicador:

$$\frac{\text{Número de unidades de instalación o unidades documentales tratadas} \times 100}{\text{Número total de unidades de instalación o unidades documentales del archivo}}$$

Informaciones que integran el indicador:

1. **Dividendo:**

Fuente de la información: Relaciones de entrega de transferencias ingresadas, memorias de restauración, registros de bases de datos.

2. **Divisor:**

Fuente de la información: Guía del archivo, Inventarios de los fondos. Memoria anual del archivo.

Formalización:

Periodicidad: Anual

Responsabilidad: Dirección del archivo

Formas de Presentación: Porcentaje %

Tendencia:

100%

Valor de referencia:

Valor de años precedentes.

9.4. PROCESO REPRODUCCIÓN CON FINALIDAD DE CONSERVACIÓN

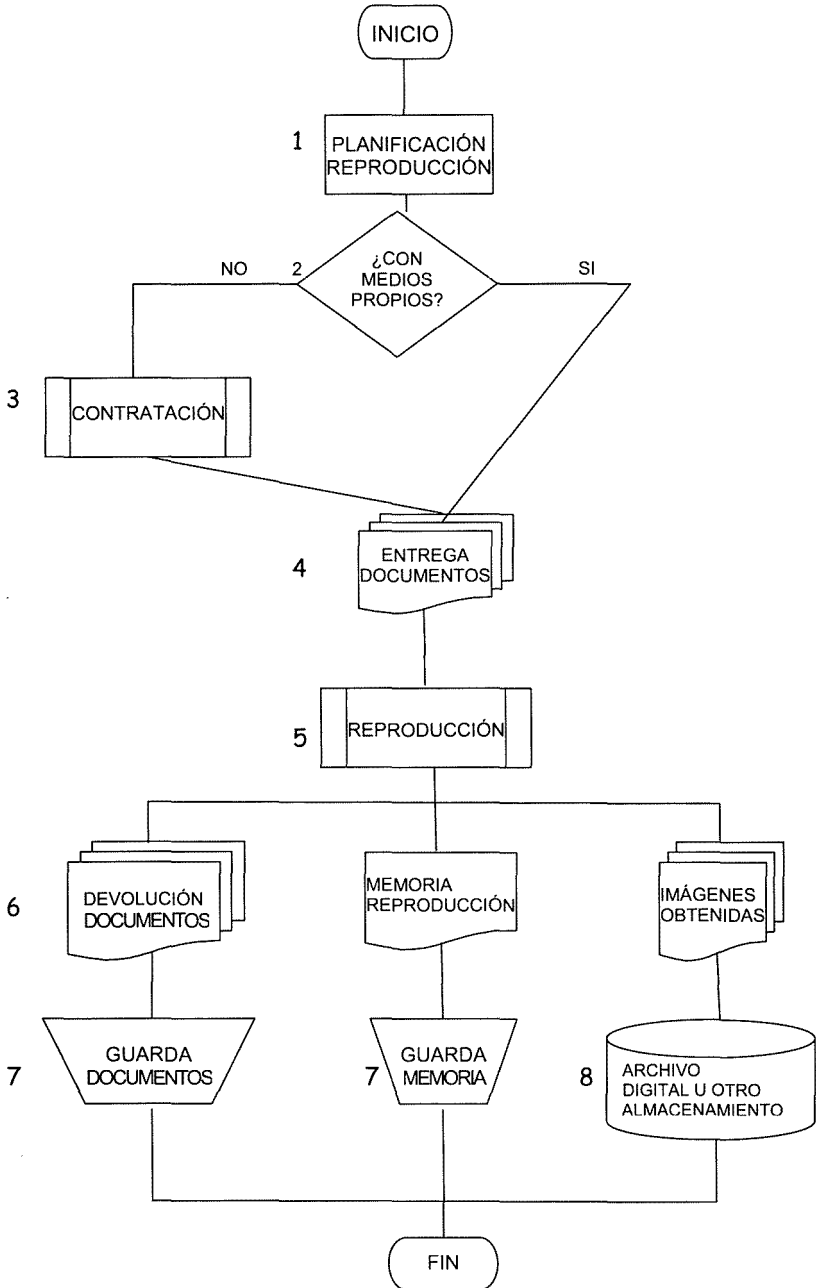
9.4.1. Cuadro de acciones del proceso de reproducción con finalidad de conservación

N.º	ACCIÓN	RESPONSABLE	ELEMENTOS NECESARIOS	RESULTADO OBTENIDO
1	Planificación de la reproducción con finalidad de conservación	Director archivo	Memorias archivo Informes	Programa de reproducción con finalidad de conservación
2	Definición de medios (propios o ajenos)	Director archivo	Medios materiales Recursos económicos	Medios definidos
3	Si es con medios ajenos, contratación ¹⁸	Técnico de archivo	Informe de necesidad Pliego de prescripciones técnicas	Servicio de reproducción contratado
4	Entrega de documentos a los técnicos en reproducción	Técnico archivo/auxiliar	Documentos Acta de entrega	Documentos entregados Acta de entrega firmada
5	Reproducción ¹⁹	Técnicos en reprografía/ digitalización/ microfilmación	Documentos	Documentos reproducidos
6	Devolución de documentos originales junto a la memoria de la actuación y las imágenes obtenidas	Técnico archivo	Documentos Acta de devolución	Documentos devueltos Memoria de la actuación Acta de devolución firmada Imágenes obtenidas
7	Recogida de documentos	Auxiliar	Documentos Unidades instalación Expediente de restauración	Documentos instalados en su ubicación Memoria de actuación en su expediente respectivo
8	Creación/ alimentación del archivo digital (u otro soporte de almacenamiento) que sirve de copia de seguridad	Técnico de archivo	Aplicación Imágenes obtenidas	Archivo digital creado y mantenido con las sucesivas acciones de reproducción de documentos con fines de conservación

¹⁸ Proceso predefinido de contratación en el Ayuntamiento o Diputación Provincial.

¹⁹ La reproducción desde el punto de vista técnico es un proceso en sí mismo que no corresponde explicar aquí, y que varía notablemente según el sistema elegido (microfilmación o digitalización, fundamentalmente).

9.4.2. **Diagrama del proceso de reproducción con finalidad de conservación**



9.4.3. Indicador asociado al proceso de reproducción con finalidad de conservación

INDICADOR N.9: **Imágenes²⁰ reproducidas**

Qué mide:

Porcentaje de imágenes reproducidas con respecto a la media de las imágenes reproducidas en un período dado de referencia²¹.

Finalidad:

Conocer el ritmo y grado de realización del programa de reproducción de documentos como medida básica para su conservación y difusión.

Ámbito de la medición:

Los documentos, las series, los fondos o las colecciones que se haya determinado reproducir.

Fórmula del indicador:

$$\frac{\text{Número de imágenes reproducidas} \times 100}{\text{Media de las imágenes reproducidas en un período dado de referencia}^{22}}$$

Media de las imágenes reproducidas en un período dado de referencia²².

Informaciones que integran el indicador:

1. Dividendo:

Fuente de la información: Expedientes de contratación, Memoria de ejecución del expediente (cuando no se tienen servicios propios), número de imágenes (exposiciones, fotogramas...).

2. Divisor:

Fuente de la información: Memorias anuales.

²⁰ Nos referimos a número de imágenes, ya que un documento puede reproducirse en cientos de imágenes (por ejemplo, libro de actas). Por ello la unidad de medida es el número de IMÁGENES obtenidas.

²¹ Para elaborar la media del período que se toma como base o referencia, se elegirá un período de cinco años que se estime representativo de la actividad habitual del centro. En su defecto, se comparará la medida del numerador con el dato inicial de la serie de medidas que se tengan registradas.

²² Ver nota anterior.

Formalización:

Periodicidad:	Anual
Responsabilidad:	Dirección del archivo
Formas de Presentación:	Porcentaje %

Tendencia:

≥ 100%

Valor de referencia:

Valores de años precedentes.

9.5. PROCESO RESTAURACIÓN

9.5.1. Cuadro de acciones del proceso de restauración

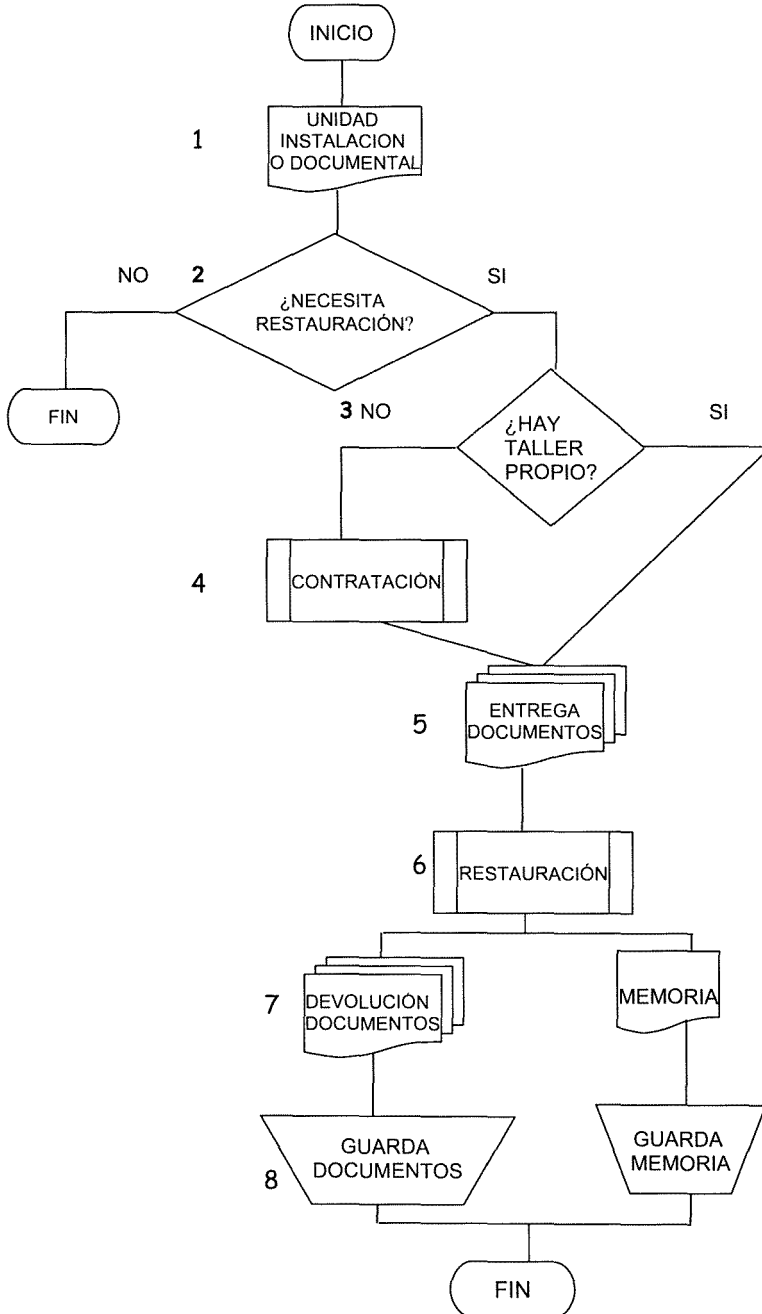
N.º	ACCIÓN	RESPONSABLE	ELEMENTOS NECESARIOS	RESULTADO OBTENIDO
1	Planificación de la restauración	Director archivo	Memorias archivo Informes	Programa de restauración
2	Determinación de la necesidad de restaurar una unidad documental. En caso negativo, fin de proceso. En caso afirmativo, sigue en 3	Director archivo /restaurador	Documentos	Relación de documentos que precisan restauración
3	Definición de medios (propios o ajenos)	Director archivo	Medios materiales Recursos económicos	Medios definidos
4	Si es con medios ajenos, contratación ²³	Técnico de archivo	Informe de necesidad Pliego de prescripciones técnicas	Servicio de restauración contratado
5	Entrega de documentos a los restauradores	Técnico archivo/ auxiliar	Documentos Acta de entrega	Documentos entregados Acta de entrega firmada
6	Restauración ²⁴	Técnicos en reprografía/ digitalización/ microfilmación	Documentos	Documentos restaurados

²³ Proceso predefinido de contratación en el Ayuntamiento o Diputación Provincial.

²⁴ La restauración es un proceso en sí mismo que no corresponde explicar aquí; dejemos esa tarea a los restauradores.

N.º	ACCIÓN	RESPONSABLE	ELEMENTOS NECESARIOS	RESULTADO OBTENIDO
7	Devolución de documentos originales junto a la memoria de la actuación	Técnico archivo	Documentos restaurados Acta de devolución	Documentos devueltos Memoria de la actuación Acta devolución firmada
8	Recogida de documentos	Auxiliar	Documentos restaurados Material de conservación Cajas	Documentos instalados en su ubicación Memoria de actuación en su expediente respectivo

9.5.2. Diagrama del proceso de restauración



9.5.3. Análisis del indicador asociado al proceso de restauración

INDICADOR N.º 10: Hojas²⁵ restauradas

Qué mide:

El porcentaje de hojas restauradas con respecto a la media de las imágenes reproducidas en un período dado de referencia²⁶.

Finalidad:

Conocer el ritmo y grado de ejecución de las restauraciones planificadas.

Ámbito de la medición:

Todos los documentos, series, fondos y colecciones que lo requieran.

Fórmula del indicador:

$$\frac{\text{n.º de hojas restauradas} \times 100}{\text{Media de las hojas restauradas en un período de referencia}^{27}}$$

Informaciones que integran el indicador:

1. Dividendo:

Fuente de la información: Expediente de restauración, Memorias de intervención, Memoria del archivo.

2. Divisor:

Fuente de la información: Planes anuales de restauración, Plan estratégico o similar, Memorias del archivo.

Formalización:

Periodicidad:	Anual
Responsabilidad:	Dirección del archivo
Formas de Presentación:	Porcentaje %

Tendencia:

≥ 100%

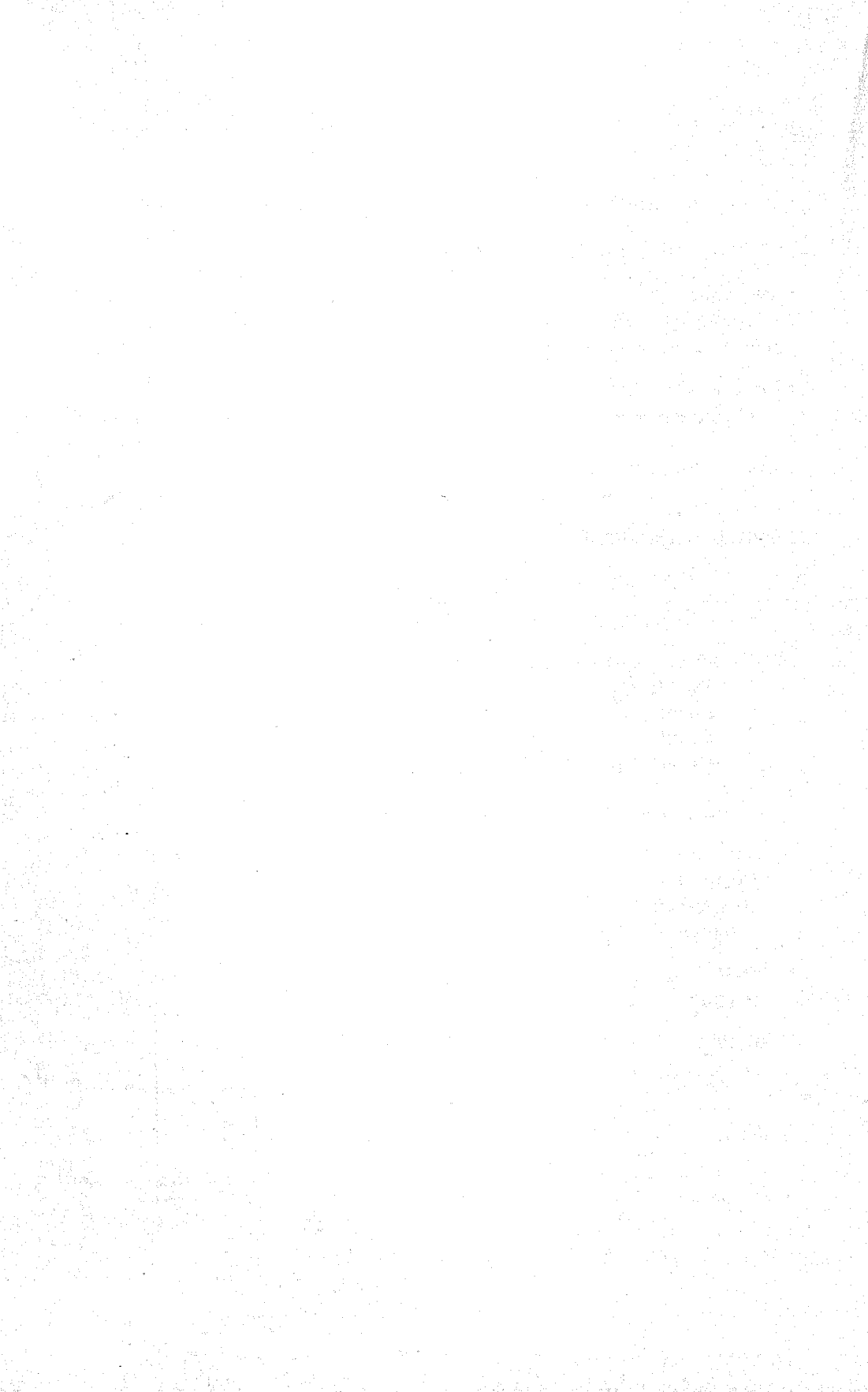
Valor de referencia:

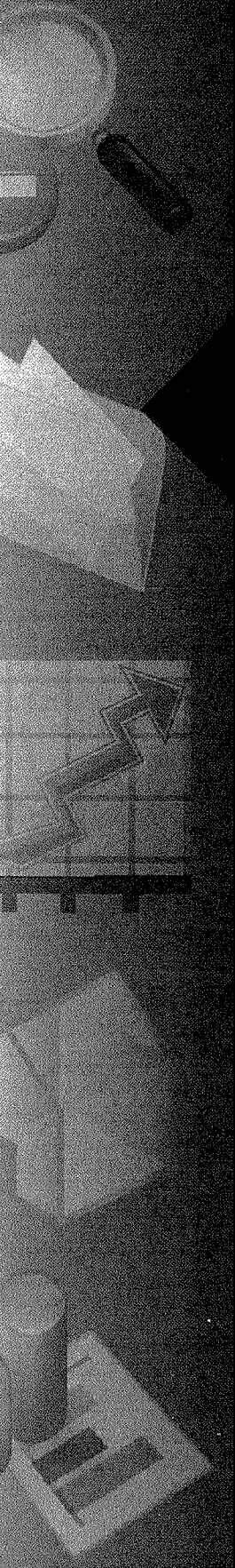
Valores de años precedentes.

²⁵ Nos referimos a número de hojas, ya que un documento puede constar de multitud de hojas (por ejemplo, padrón de habitantes). Por ello la unidad de medida es el número de HOJAS restauradas.

²⁶ Para elaborar la media del período que se toma como base o referencia, se elegirá un período de cinco años que se estime representativo de la actividad habitual del centro. En su defecto, se comparará la medida del numerador con el dato inicial de la serie de medidas que se tengan registradas.

²⁷ Ver nota anterior.





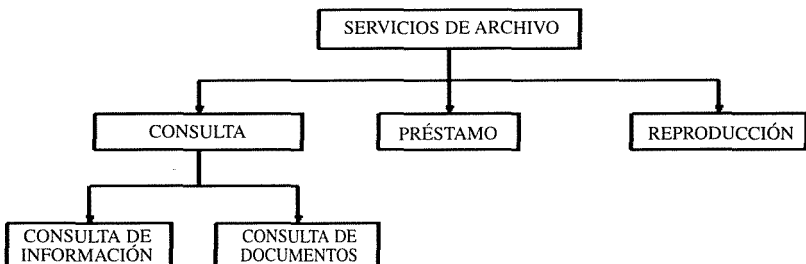
10. SERVICIOS DE ARCHIVO

10.1. DEFINICIÓN DE SERVICIOS DE ARCHIVO

Cada una de las prestaciones que realiza el archivo para cubrir la demanda del cliente como resultado o producto de un proceso.

Los servicios del archivo se concretan en tres procesos diferenciados:

- Consulta de documentos/ consulta de información.
- Préstamo de documentos.
- Reproducción de documentos de archivo.



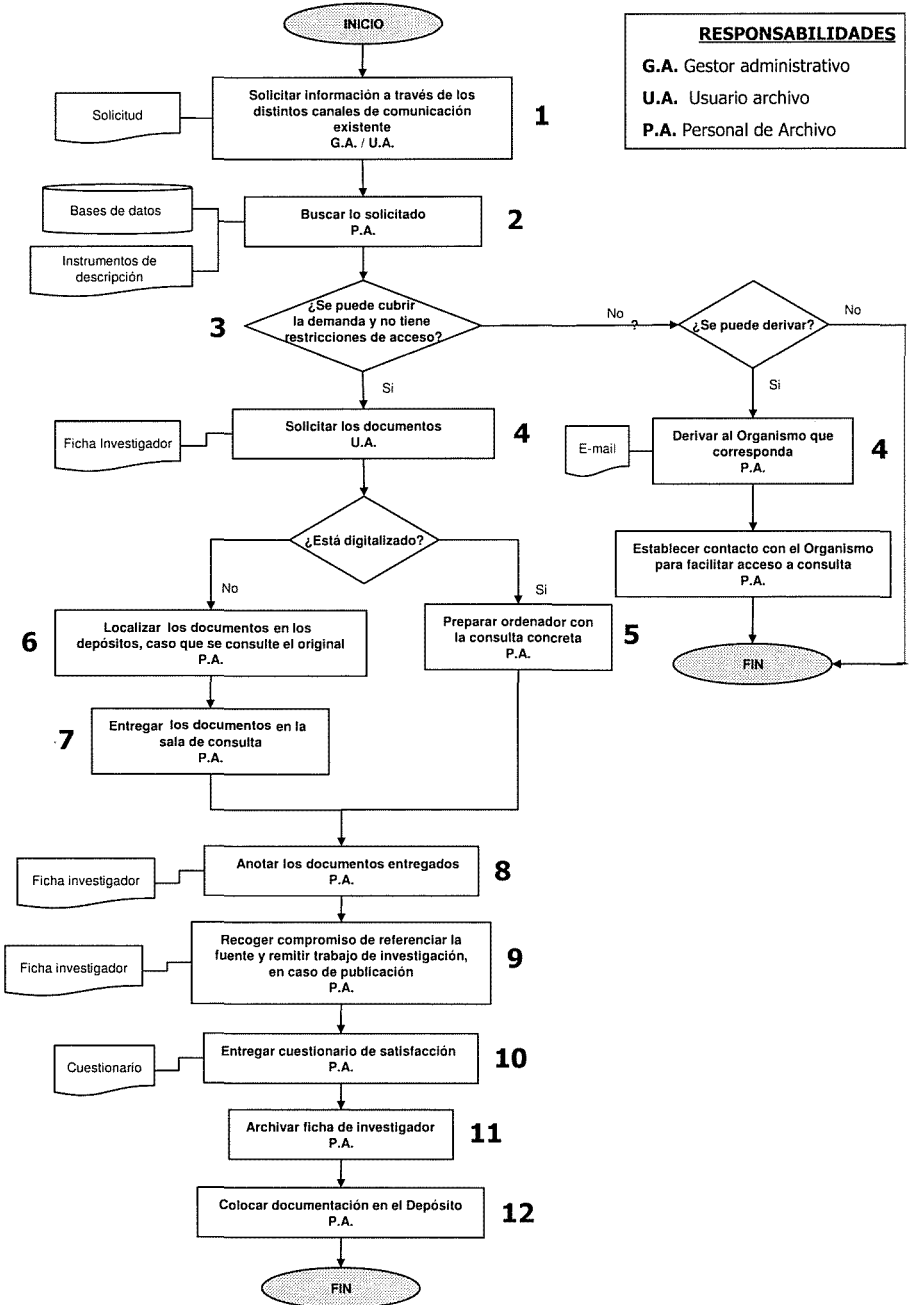
10.2. CONSULTA

10.2.1. Definición de consulta

Proceso del archivo, en el marco de la regulación del acceso, entendido como la gestión del archivero para facilitar la entrega y uso de los documentos o de la información sobre los recursos archivísticos, previa solicitud de cualquier usuario.

Dentro del proceso de consulta, podemos diferenciar la consulta de información y la consulta de documentos.

10.2.2. Diagrama del proceso de consulta



10.3. CONSULTA DE INFORMACIÓN

10.3.1. Definición de consulta de información

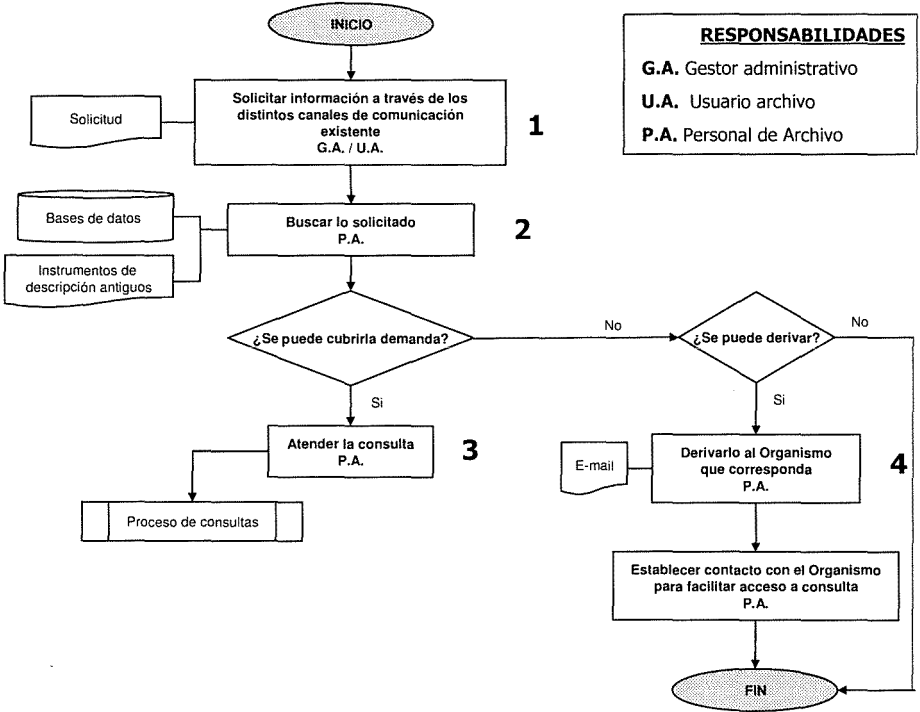
Es la contestación, debidamente explicitada, sobre la información solicitada, sobre documentos u otros recursos archivísticos competencia del propio archivo o de otros.

Esta consulta puede ser presencial, o a distancia, de acuerdo al medio utilizado para la comunicación: teléfono, fax, correo, mail.

10.3.2. Cuadro de acciones del proceso de consulta de información

N.º	ACCIÓN	RESPONSABLE	ELEMENTOS NECESARIOS	RESULTADO OBTENIDO
1	Solicitud de información por los distintos canales de comunicación existentes	Gestor administrativo Diputación/ Usuario archivo	Solicitud	Registrar la solicitud
2	Buscar en la base de datos, en instrumentos de descripción antiguos, en webs de archivo, etc.	Personal del archivo	Base de datos e instrumentos de escripción antiguos	Centrar la Búsqueda
3	Resolver la consulta	Personal del archivo		Solución del problema
4	Derivar al usuario donde corresponda en caso de no ser de nuestra competencia	Personal del archivo		

10.3.3. Diagrama del proceso de consulta de información



10.4. CONSULTA DE DOCUMENTOS

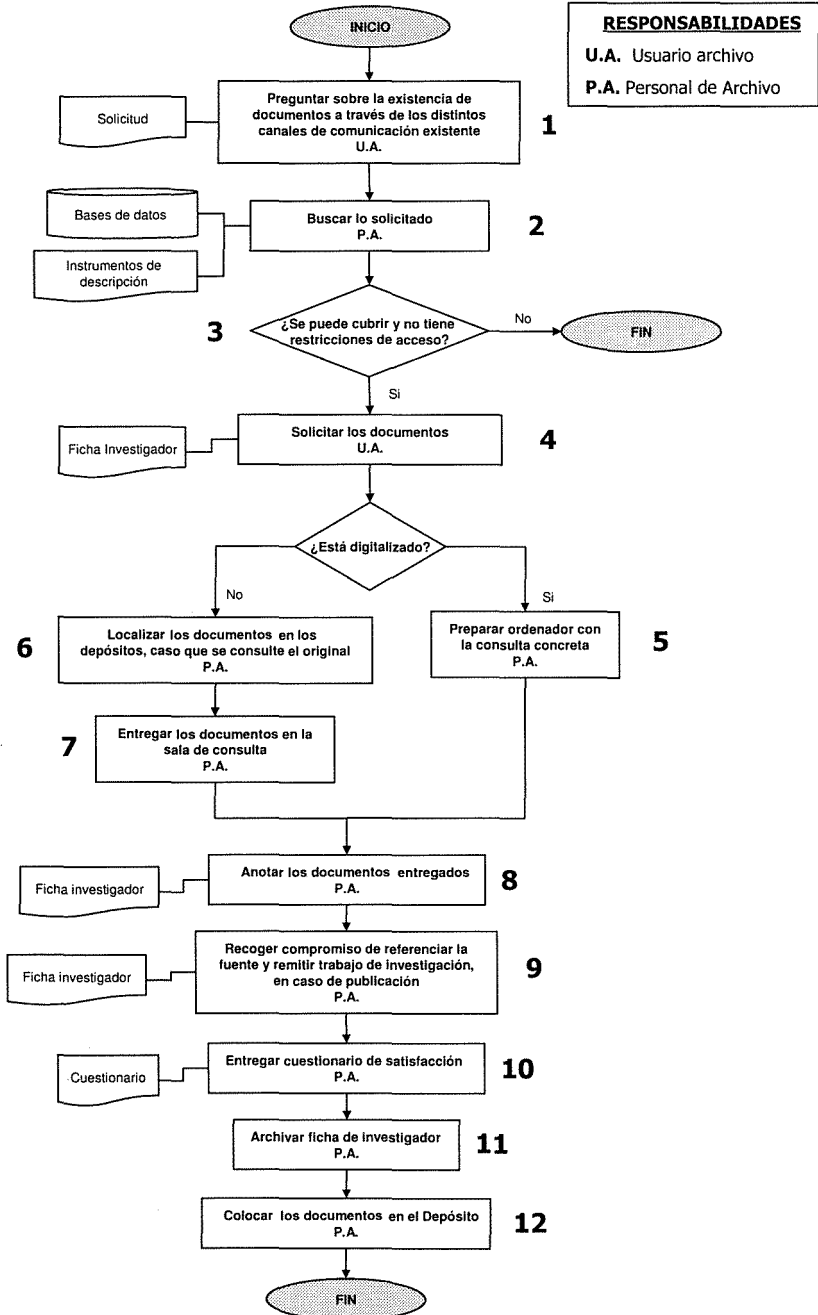
10.4.1. Definición de consulta de documentos

Es la consulta de los documentos, generalmente originales, en el propio archivo. Se han denominado consultas presenciales.

10.4.2. Cuadro de acciones del proceso de consulta de documentos

N.º	ACCIÓN	RESPONSABLE	ELEMENTOS NECESARIOS	RESULTADO OBTENIDO
1	Preguntar sobre la existencia de documentos	Usuario archivo	Solicitud	Registrar la solicitud
2	Buscar en la Base de datos e instrumentos de descripción	Personal del archivo	Base de datos e instrumentos de descripción	
3	Comprobar que los documentos no están sujetos a restricciones de acceso	Personal del archivo		
4	Solicitar los documentos	Usuario archivo	Ficha de investigador	Controlar usuario archivo
5	Si está digitalizado, preparar ordenador con la consulta concreta.	Personal del archivo	Imágenes de los documentos solicitados	Preservar el original
6	Si el documento es original localizarlo en el depósito	Personal del archivo		
7	Entregar documentos en sala de consulta	Personal del archivo		
8	Anotar los documentos entregados	Personal del archivo	Ficha de investigador	Controlar la documentación
9	Compromiso de referenciar la fuente y remitir trabajo de investigación	Usuario archivo	Ficha de investigador	
10	Entregar cuestionario de satisfacción	Personal del archivo	Cuestionario	Mejorar el servicio
11	Archivar ficha de investigador	Personal del archivo		
12	Colocar los documentos en el Depósito	Personal del archivo		

10.4.3. **Diagrama del proceso de consultas de documentos**



10.5. PRÉSTAMO DE DOCUMENTOS

10.5.1. Definición de préstamo de documentos

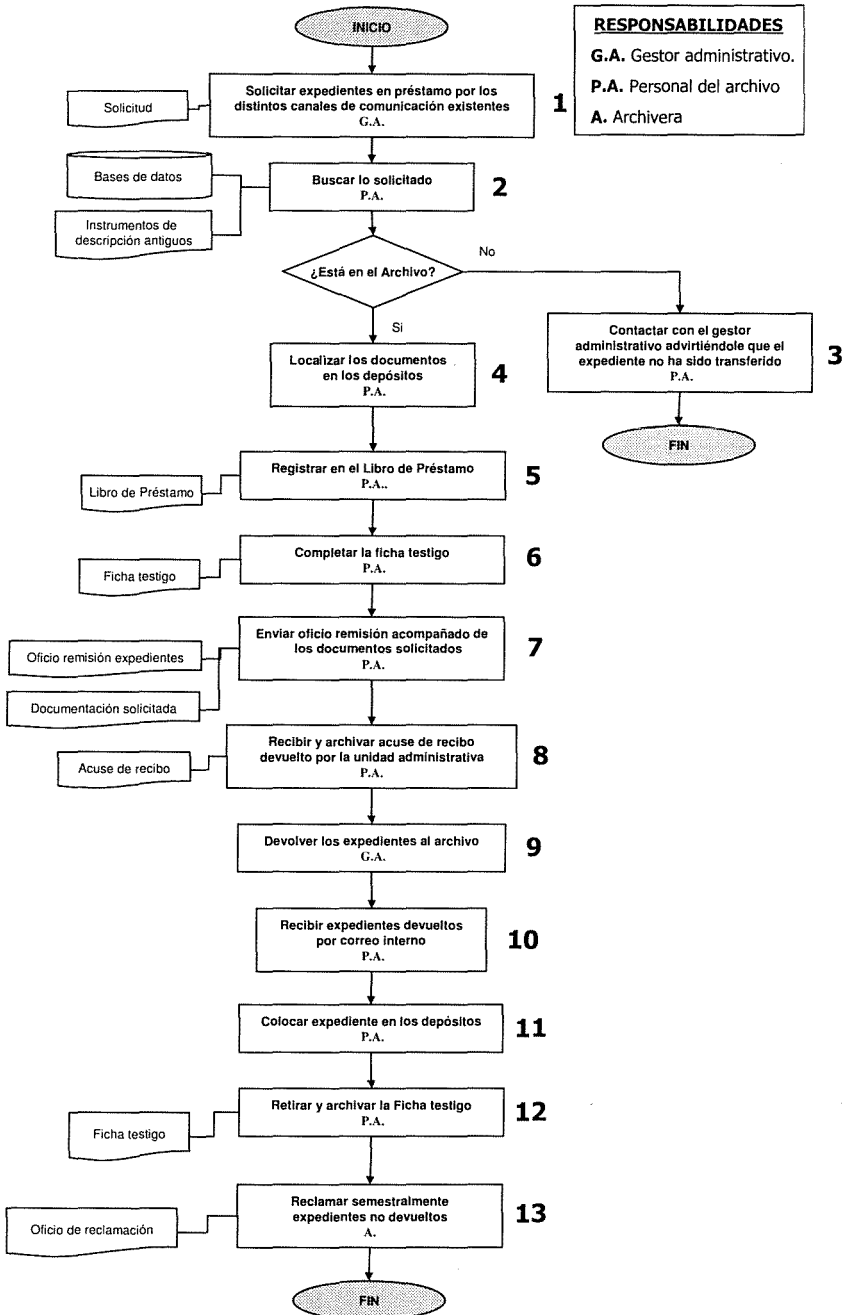
Es el servicio que presta el archivo y, consiste en la entrega temporal de documentos para su consulta por las unidades administrativas productoras de los mismos o a otras autorizadas, que han de ser devueltos en el plazo regulado.

10.5.2 Cuadro de acciones del proceso de préstamo de documentos

N.º	ACCIÓN	RESPONSABLE	ELEMENTOS NECESARIOS	RESULTADO OBTENIDO
1	Solicitar expedientes en préstamo por los distintos canales de comunicación	Gestor administrativo	Solicitud	Registrar la solicitud
2	Buscar lo solicitado	Personal del archivo	Base de datos, o instrumentos de descripción del fondo	Positivo o negativo
3	Contactar con el gestor para advertirle que el expediente no ha sido transferido	Personal del archivo		
4	Localizar los documentos en los depósitos	Personal del archivo		
5	Registrar en el Libro de Préstamos	Personal del archivo	Libro de Préstamos	Controlar los documentos
6	Completar la ficha testigo	Personal del archivo	Ficha testigo	Colocar la ficha en lugar del expediente
7	Enviar oficio de remisión acompañando los documentos solicitados	Personal del archivo	Oficio de remisión Documentos solicitados	Controlar la llegada de documentos
8	Recibir y archivar acuse de recibo, al llegar los documentos al centro gestor	Personal del archivo	Acuse de Recibo	

N.º	ACCIÓN	RESPONSABLE	ELEMENTOS NECESARIOS	RESULTADO OBTENIDO
9	Devolver los expedientes al archivo	Gestor administrativo		
10	Recibir expedientes devueltos por correo Interno	Personal del archivo	Registrar fecha devolución	
11	Colocar los expedientes en los depósitos	Personal del archivo		
12	Retirar y archivar la Ficha testigo	Personal del archivo		
13	Reclamar semestralmente expedientes no devueltos	Personal del archivo	Oficio de reclamación	Devolver los expedientes al archivo o anular la transferencia

10.5.3. Diagrama del proceso de préstamo de documentos



10.6. REPRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS

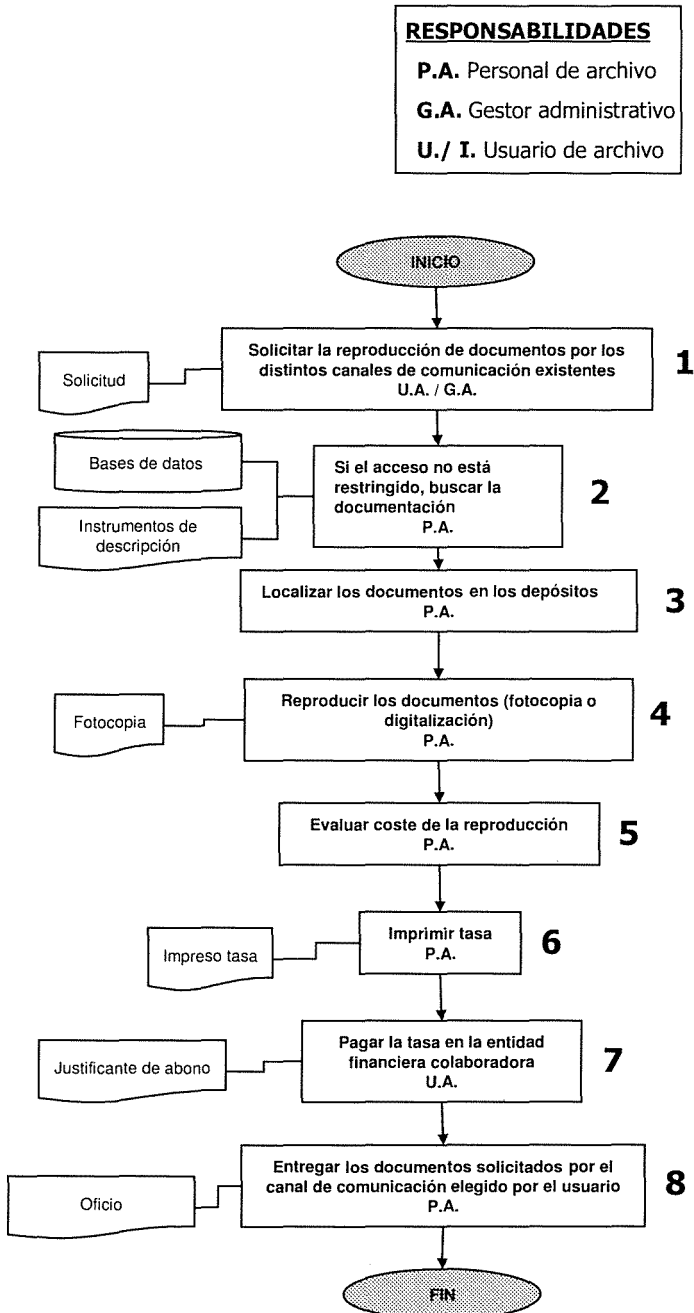
10.6.1. **Definición de reproducción de documentos**

Es un servicio del archivo que consiste en la facilitación de la copia por reproducción de un documento previa solicitud de un usuario.

10.6.2. **Cuadro de acciones del proceso de reproducción de documentos**

N.º	ACCIÓN	RESPONSABLE	ELEMENTOS NECESARIOS	RESULTADO OBTENIDO
1	Solicitar reproducción de documentos por los distintos canales de comunicación existentes	Gestor administrativo Diputación/ Usuario archivo	Solicitud	Registrar la solicitud
2	Buscar los documentos	Personal del archivo	Bases de datos e instrumentos de descripción antiguos	Centrar la búsqueda
3	Localizar los documentos en los depósitos	Personal del archivo		
4	Efectuar la reproducción de los documentos (fotocopia o digitalización)	Personal del archivo	Documento original o las imágenes digitalizadas	Fotocopia o reproducción de la imagen digitalizada
5	Evaluar el coste de la reproducción	Personal del archivo		
6	Imprimir la tasa	Personal del archivo	Impreso de tasas	
7	Pagar la tasa en la entidad financiera colaboradora	Usuario archivo	Justificante de abono	
8	Entregar los documentos solicitados por el canal de comunicación elegido por el usuario	Personal del archivo	Hoja de remisión	Satisfacer la demanda

10.6.3. Diagrama del proceso de reproducción de documentos



10.7. GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

10.7.1. Definición de quejas y sugerencias

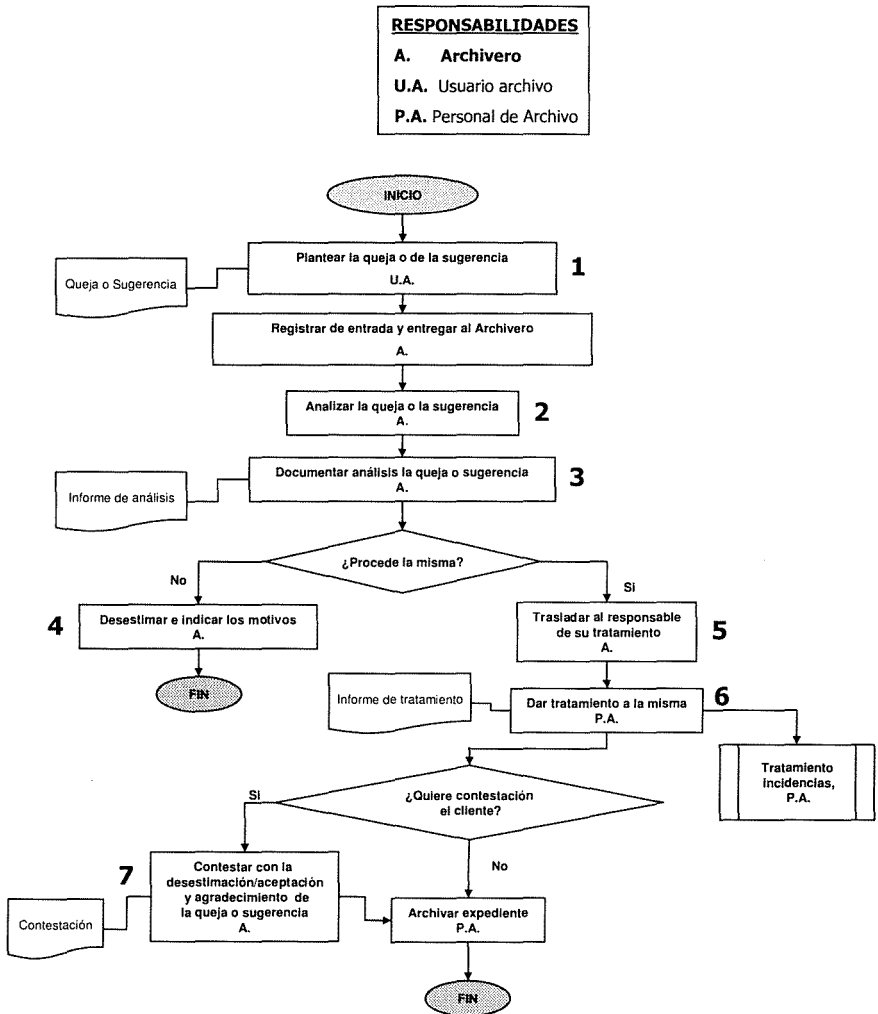
Un sistema de quejas y sugerencias normalizado es una herramienta que ayuda al usuario del archivo a manifestar su opinión sobre los servicios prestados, resultando un indicador habitual de la satisfacción del cliente, aunque la ausencia de unas u otras, sobre todo, de las primeras, no implica necesariamente una elevada satisfacción.

De cualquier forma, está claro, que es un proceso reglado que puede ayudar a mejorar los servicios.

10.7.2. Cuadro de acciones del proceso de gestión de quejas y sugerencias

N.º	ACCIÓN	RESPONSABLE	ELEMENTOS NECESARIOS	RESULTADO OBTENIDO
1	Presentar la queja o la sugerencia	Usuario del archivo	Modelo normalizado	Registrar la entrada
2	Analizar la queja o la sugerencia	Archivero		
3	Documentar el análisis	Archivero	Informe	Concluir si procede o no
4	Si no procede desestimar e indicar los motivos	Archivero		
5	Si procede traslado al responsable de su tratamiento	Archivero		
6	Dar tratamiento a la queja o sugerencia	Personal archivo	Informe	
7	Contestar con la desestimación/ aceptación y agradecimiento de la queja o sugerencia	Archivero	Oficio de contestación	Registro y envío del escrito

10.7.3. Diagrama del proceso de gestión de quejas y sugerencias



10.8. **Indicadores asociados a los procesos de los servicios de archivo**

INDICADOR N.º 11: Consulta de información.

INDICADOR N.º 12: Consulta de documentos.

INDICADOR N.º 13: Préstamo de documentos.

INDICADOR N.º 14: Reproducción de documentos.

INDICADOR N.º 15: Gestión de quejas y sugerencias.

10.9. **Análisis de los indicadores asociados a los procesos de los servicios de archivo**

INDICADOR N.º 11: **Consulta de información**

Qué mide:

Número de servicios de información que presta el archivo en el año.

Finalidad:

Conocer los servicios de información que presta el archivo, independientemente que esta consulta implique el servicio de documentos o no. En este caso, el archivero, consultará instrumentos de descripción, bases de datos, bibliografía, webs de otros centros, documentos, etc.

Ámbito de la medición:

Todas las solicitudes de información que lleguen al archivo por cualquier canal de comunicación establecido, presencial, vía postal, telefónica, mail, etc.

Fórmula del indicador:

$$\frac{\text{Número de servicios de información prestados/año}}{\text{Media de servicios de información prestados en el período tomado como referencia}} \times 100.$$

Media de servicios de información prestados en el período tomado como referencia

Informaciones que integran el indicador:

1. **Dividendo:**

Fuente de la información: Registros del archivo donde queda recogida diariamente este servicio.

2. **Divisor:**

Fuente de la información: Memorias del archivo.

Formalización:

Periodicidad:	Anual
Responsabilidad:	Dirección del archivo
Formas de presentación:	Porcentaje

Tendencia:

100%

Valor de referencia:

Porcentaje medio resultante de las consultas de información realizadas en los últimos cinco años.

INDICADOR N.º 12: Consulta de documentos

Qué mide:

Número de servicios de consulta de documentos que realiza el archivo en el año.

Finalidad:

Conocer el número de documentos consultados por los ciudadanos en el archivo.

Ámbito de la medición:

Todas las solicitudes de consulta de documentos que se presenten al archivo.

Fórmula del indicador:

$$\text{Número de documentos consultados/año} \times 100.$$

Media de documentos consultados en el período tomado como referencia.

Informaciones que integran el indicador:**1. Dividendo:**

Fuente de la información: Registros del archivo donde queda recogido diariamente este servicio, por ejemplo, la propia ficha del investigador donde se anotan los documentos consultados.

2. Divisor:

Fuente de la información: Memorias del archivo.

Formalización:

Periodicidad: Anual
Responsabilidad: Dirección del archivo
Formas de presentación: Porcentaje

Tendencia:

100%.

Valor de referencia:

Porcentaje medio resultante de las consultas de documentos realizadas en los últimos cinco años.

INDICADOR N° 13: Préstamo de documentos

Qué mide:

Número de de documentos prestados en el año por el archivo a las unidades administrativas productoras de los mismos o a otras autorizadas.

Finalidad:

Conocer el número de documentos que salen del archivo en préstamo, y controlar su posterior devolución.

Ámbito de la medición:

Todas las solicitudes de préstamo de documentos que se hacen al archivo.

Fórmula del indicador:

$$\frac{\text{Número de documentos prestados/año} \times 100}{\text{Media de documentos prestados en el período tomado como referencia}}$$

Media de documentos prestados en el período tomado como referencia.

Informaciones que integran el indicador:

1. **Dividendo:**
Fuente de la información: Registros del archivo donde queda recogido diariamente este servicio. Sobre todo, el Libro de Préstamos, como herramienta de control fundamental.
2. **Divisor:**
Fuente de la información: Memorias del archivo.

Formalización:

Periodicidad:	Anual
Responsabilidad:	Dirección del archivo
Formas de presentación:	Porcentaje

Tendencia:

100%

Valor de referencia:

Porcentaje medio resultante de los documentos prestados a las unidades administrativas en los últimos cinco años.

INDICADOR N.º 14: Reproducción de documentos

Qué mide:

Número de servicios de reproducción de documentos realizados en el año por el archivo.

Finalidad:

Conocer la demanda y el servicio de reproducción de documentos que tiene el archivo en un año, a instancia de las unidades administrativas o de particulares, o por decisión del archivo como preservación del original.

Ámbito de la medición:

Todas las solicitudes de reproducción de documentos que se hacen al archivo.

Fórmula del indicador:

$$\frac{\text{Número de servicios de reproducción de documentos/año} \times 100}{\text{Media de documentos reproducidos en el período tomado como referencia}}$$

Media de documentos reproducidos en el período tomado como referencia.

Informaciones que integran el indicador:**1. Dividendo:**

Fuente de la información: Registros del archivo donde queda recogido diariamente este servicio.

2. Divisor:

Fuente de la información: Memorias del archivo.

Formalización:

Periodicidad: Anual
Responsabilidad: Dirección del archivo
Formas de presentación: Porcentaje

Tendencia:

100%

Valor de referencia:

Porcentaje medio resultante de los documentos reproducidos en los últimos cinco años.

INDICADOR N.º 15: Gestión de quejas y sugerencias

Qué mide:

Número de servicios de gestión de quejas, sugerencias presentadas en el año sobre el total de servicios que presta el archivo.

Finalidad:

Conocer la calidad de los servicios prestados por el archivo y el grado de satisfacción de los usuarios.

Ámbito de la medición:

Todas las quejas, sugerencias presentadas en el archivo, por cualquiera de los canales de comunicación establecidos.

Fórmula del indicador:

$$\frac{\text{Número quejas, sugerencias recibidas./año}}{\text{Media del número de quejas, sugerencias presentadas en el período tomado como referencia.}} \times 100.$$

Media del número de quejas, sugerencias presentadas en el período tomado como referencia.

Informaciones que integran el indicador:

1. **Dividendo:**

Fuente de la información: Registros del archivo donde queda recogido diariamente este servicio, y, por supuesto, el Registro General de Documentos de la institución.

2. **Divisor:**

Fuente de la información: Memorias del archivo.

Formalización:

Periodicidad: Anual

Responsabilidad: Dirección del archivo

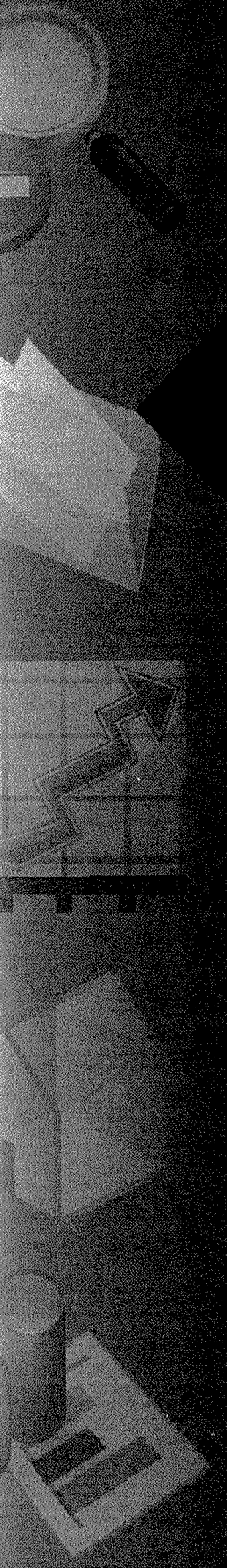
Formas de presentación: Porcentaje

Tendencia:

100%

Valor de referencia:

Porcentaje medio resultante del número de quejas, sugerencias presentadas en los últimos cinco años.



11. ACTIVIDADES DE FORMACIÓN Y DIFUSIÓN

11.1. DEFINICIONES

ACTIVIDADES DE FORMACIÓN: Son todas las actuaciones planificadas / programadas por el archivo en el contexto de la formación (cursos, conferencias, mesas redondas, etc.).

ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN: son todas las actuaciones programadas por el archivo en el contexto de la divulgación (exposiciones, ediciones, webs, materiales e divulgación, etc.).

Unas y otras se concretan en los siguientes procesos diferenciados:

1. Actividades de formación.
2. Actividades educativas.
3. Exposiciones.
4. Publicación de instrumentos.
5. Publicación de otros materiales divulgativos.
6. Actualización de contenidos de página web.
7. Noticias aparecidas en los medios de comunicación.
8. Colaboraciones en actividades de otros centros.

11.2. ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE LAS ACTIVIDADES DE FORMACIÓN Y DE DIFUSIÓN

11.2.1. **Actividades de formación**

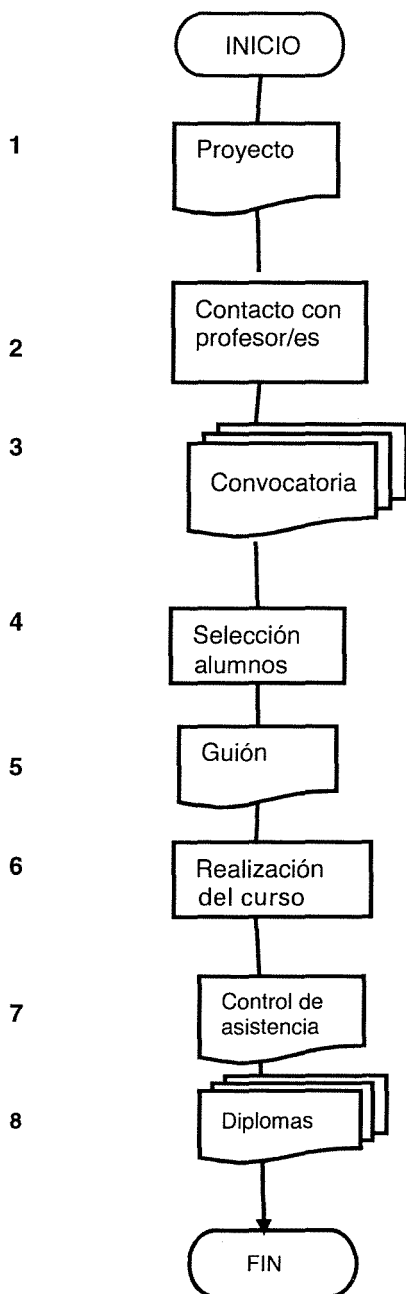
11.2.1.1. *Definición*

Proceso a través del cual se desarrollan eventos formativos para toda clase de usuarios (cursos, charlas, conferencias...) relacionados con el archivo, sus fondos o con materias o disciplinas afines.

11.2.1.2. *Cuadro de acciones*

N.º	ACCIÓN	RESPONSABLE	ELEMENTOS NECESARIOS	RESULTADO OBTENIDO
1	Elaboración de proyecto	Director/Técnico responsable, administrativo	Modelo de proyecto	Proyecto de actividad de formación: curso
2	Contacto con profesor/es	Director/Técnico responsable, administrativo	Modelo de carta	Relación con profesor/es
3	Convocatoria	Director/ Técnico responsable administrativo		Documentos: anuncio del curso, bases de selección
4	Selección de alumnos	Directo /Técnico responsable técnico		Listado de alumnos seleccionados
5	Elaboración de guión	Profesor		Guión
6	Realización del curso	Profesor	Material didáctico	Curso impartido, Material didáctico entregado
7	Control de asistencia	Profesor	Hoja de asistencia	Hoja de asistencia cubierta
8	Entrega de diplomas	Profesor/director/ Técnico/ responsable técnico	Diplomas	Diplomas entregados

11.2.1.3. *Diagrama del proceso de actividades formativas*
(Ej.: organización de un curso)



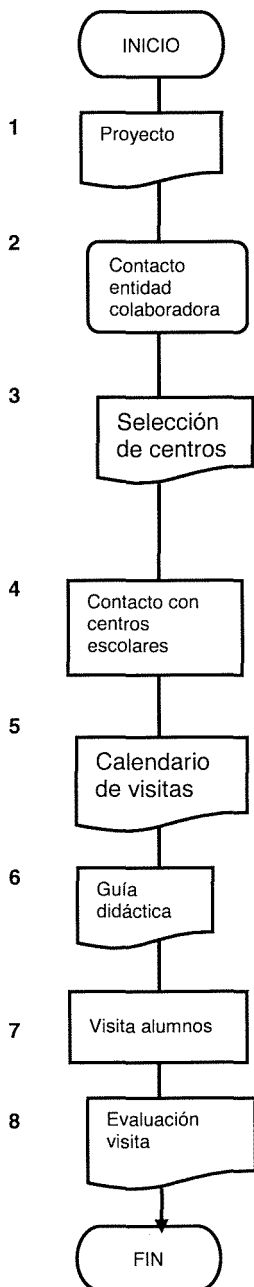
11.2.2. Actividades educativas**11.2.2.1. Definición**

Proceso a través del cual se ejecutan proyectos de carácter educativo relacionadas con el archivo y sus fondos dirigidos a grupos específicos de usuarios (escolares, jubilados...), normalmente en colaboración con otros centros u organizaciones.

11.2.2.2. Cuadro de acciones del proceso de actividades educativas

N.º	ACCIÓN	RESPONSABLE	ELEMENTOS NECESARIOS	RESULTADO OBTENIDO
1	Elaboración de proyecto	Director/Técnico responsable técnico		Proyecto de actividad educativa
2	Contacto con entidad colaboradora	Director/Técnico responsable, administrativo	Convenio	Convenio con entidad colaboradora
3	Selección de centros	Director/Técnico responsable, entidad colaboradora	Base de datos de centros educativos de la ciudad	Listado de centros educativos seleccionados
4	Contacto con centros escolares	Director/Técnico responsable técnico, administrativo		Comunicación con centros escolares
5	Elaboración calendario de visitas	Director/Técnico responsable, entidad colaboradora		Calendario de visitas
6	Elaboración de guía didáctica	Director/ Técnico responsable, técnico, profesores	Documentos originales	Guía didáctica
7	Realización de visitas	Técnico		Visita realizada
8	Evaluación visita	Técnico	Impresos	Hojas de evaluación

11.2.2.3. *Diagrama del proceso de actividades educativas*
(Ej.: Programa de visitas escolares)



11.2.3. Actividades de difusión11.2.3.1. *Exposiciones*

11.2.3.1.1. Definición

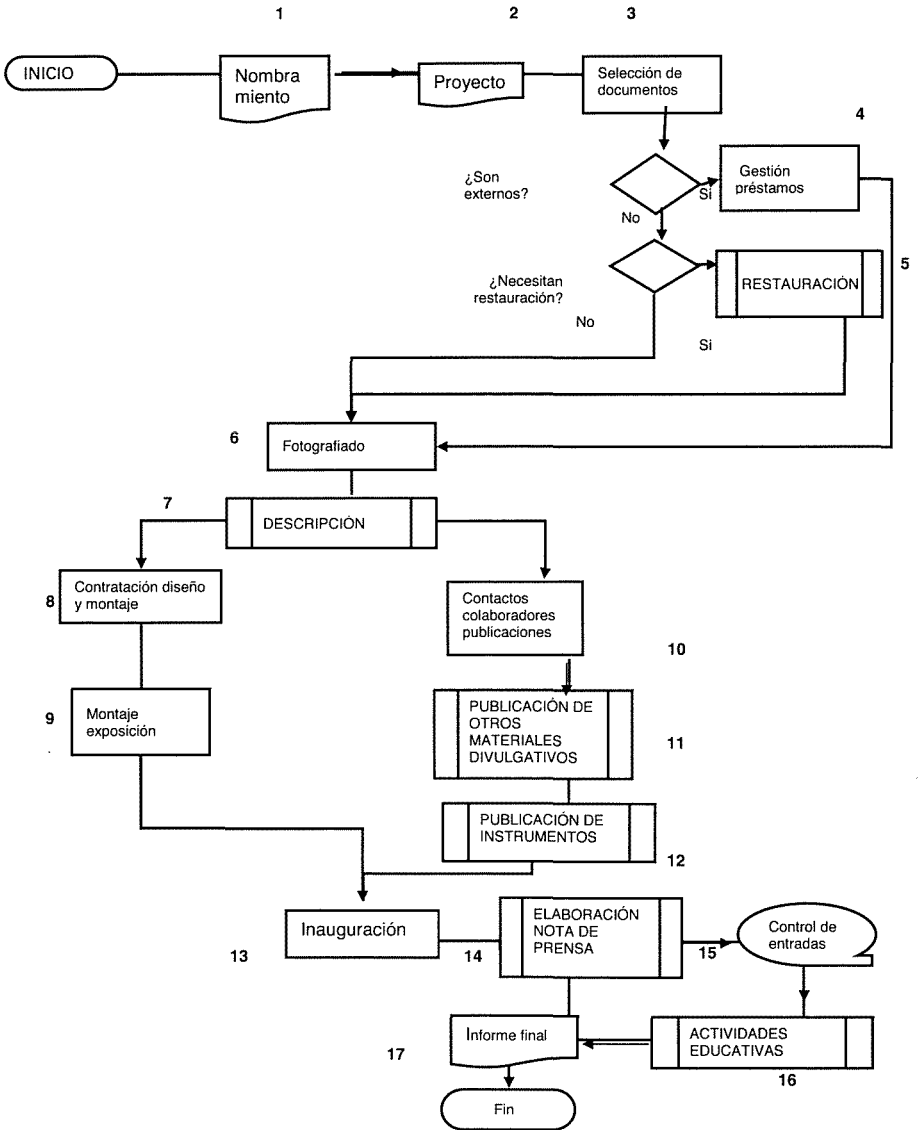
Conjunto de acciones que tienen como finalidad mostrar al público documentos (u otros objetos) del archivo o de otros centros culturales en forma de originales o copias.

11.2.3.1.2. Cuadro de acciones del proceso de exposiciones

N.º	ACCIÓN	RESPONSABLE	ELEMENTOS NECESARIOS	RESULTADO OBTENIDO
1	Elaboración de proyecto	Director/Técnico responsable		Nombramiento
2	Nombramiento comisario	Director, autoridad política		Proyecto exposición
3	Selección de documentos	Comisario, técnico	Documentos originales, Instrum. Descrip.	Documentos seleccionados
4	Gestión préstamos externos	Director/ Técnico responsable, administrativo	Informe sobre condiciones sala, impreso de solicitud	Documentos recibidos en préstamo
5	RESTAURACIÓN	VER PROCESO	Documentos originales	Documentos restaurados
6	Reproducción	Técnico en reprografía	Documentos originales	Documentos reproducidos
7	DESCRIPCIÓN	VER PROCESO	Documentos originales	Documentos descritos
8	Contratación diseño y montaje	Director, administrativo	Ley de contratos	Empresas contratadas
9	Montaje exposición	Técnicos de montaje		Exposición montada
10	Contactos colaboradores publicaciones	Director/ Técnico responsable, comisario, administrativo		Colaboradores seleccionados
11	PUBLICACIÓN DE OTROS MATERIALES DIVULGATIVOS	VER PROCESO		Materiales divulgativos publicados

N.º	ACCIÓN	RESPONSABLE	ELEMENTOS NECESARIOS	RESULTADO OBTENIDO
12	PUBLICACIÓN DE INSTRUMENTOS	VER PROCESO		Instrumentos de difusión publicados
13	Inauguración exposición	Director/ Técnico responsable, administrativo	Invitaciones, base de datos de autoridades y centros	Exposición inaugurada
14	ELABORACIÓN NOTA DE PRENSA	VER PROCESO		Nota de prensa elaborada
15	Control de entradas	Vigilante de sala	Base de datos	Listado de visitantes
16	ACTIVIDADES EDUCATIVAS	VER PROCESO		Actividades educativas realizadas
17	Realización informe final	Director/ Técnico responsable	Expediente exposición	Informe final de la exposición

11.2.3.1.3. Diagrama del proceso de exposiciones



11.2.3.2. *Publicación de instrumentos*

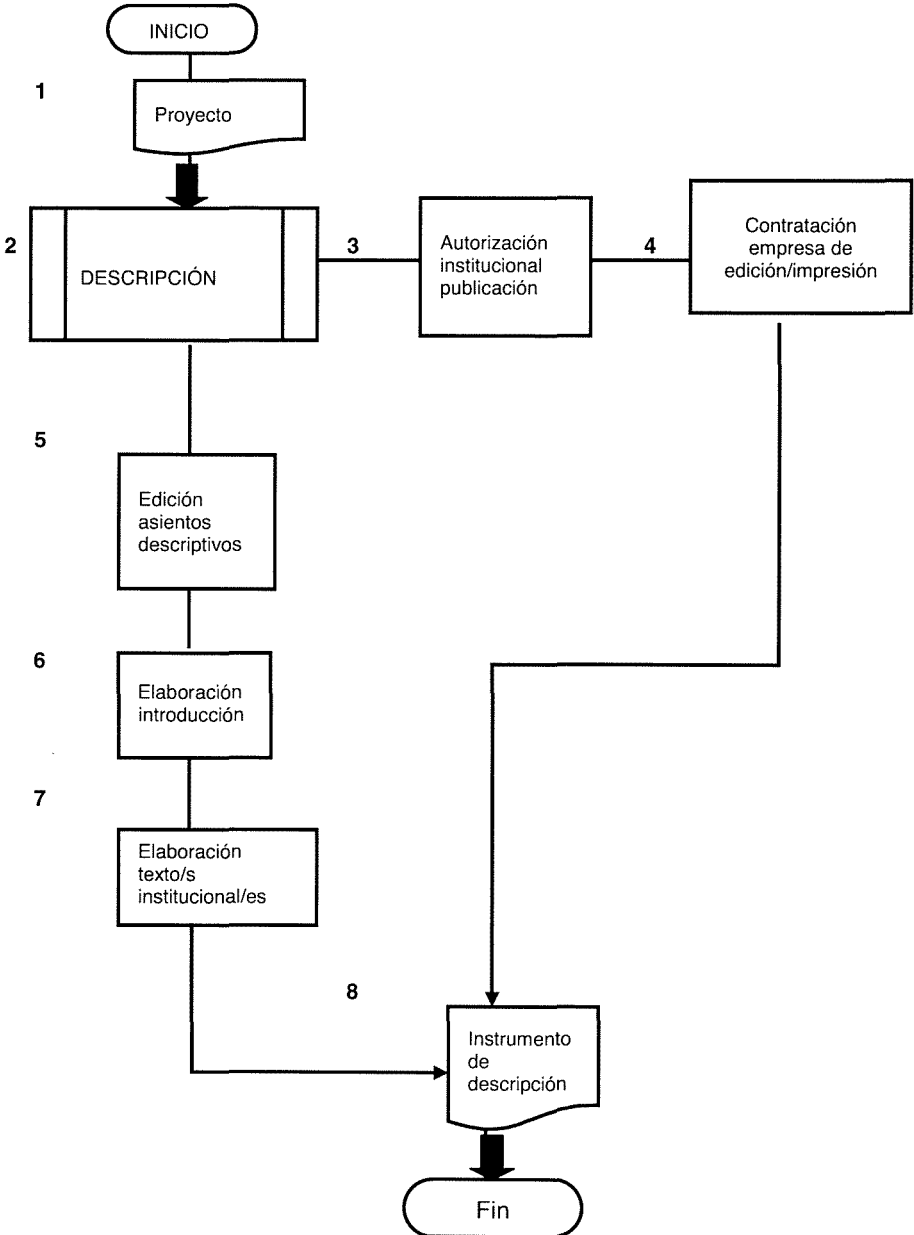
11.2.3.2.1. Definición

Proceso a través del cual se ejecuta la edición de instrumentos de descripción y de información del archivo, o cualquier otra publicación relacionada con el centro.

11.2.3.2.2. Cuadro de acciones del proceso de publicaciones de instrumentos

N.º	ACCIÓN	RESPONSABLE	ELEMENTOS NECESARIOS	RESULTADO OBTENIDO
1	Elaboración de proyecto de publicación	Director/ Técnico responsable		Proyecto de publicación
2	DESCRIPCIÓN	VER PROCESO	Documentos originales	Base de datos de descripción documental
3	Autorización institucional publicación	Director/ Técnico responsable, administrativo, Autoridad política	Modelo de características de publicaciones	Publicación autorizada
4	Contratación empresa de edición/impresión	Director, administrativo	Ley de contratos	Empresa contratada
5	Edición asientos descriptivos	Técnico	Base de datos de descripción documental	Cuerpo de descripción elaborado
6	Elaboración introducción	Director/ Técnico responsable	Documentos originales	Introducción instrumento
7	Elaboración textos institucionales	Director, gabinete autoridad política		Textos institucionales elaboradas
8	Edición instrumento de descripción	Empresa de edición/ impresión		Instrumento publicado

11.2.3.2.3. Diagrama del proceso de publicación de instrumentos



11.2.3.3. *Publicación de otros materiales divulgativos*

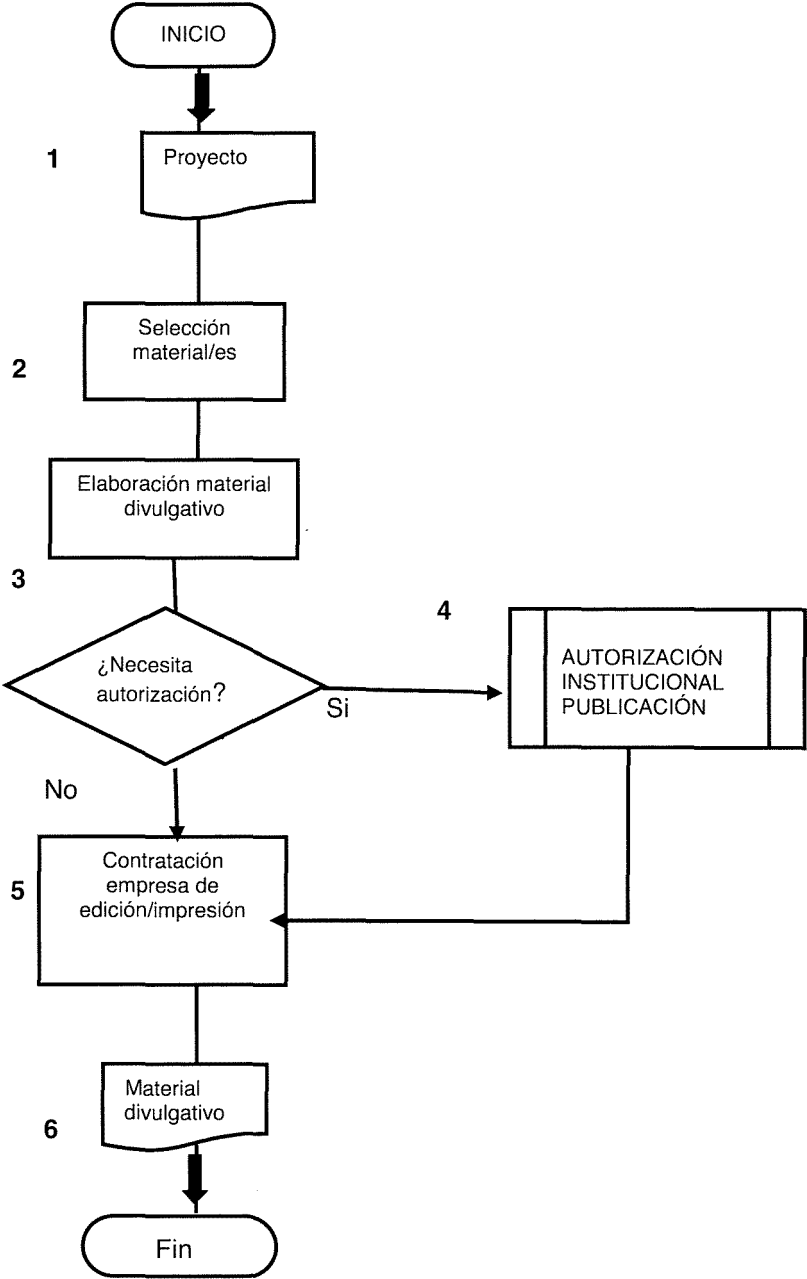
11.2.3.3.1. Definición

Conjunto de acciones encaminadas a la edición con finalidad divulgadora del archivo y de sus fondos, en cualquier tipo de soporte.

11.2.3.3.2. Cuadro de acciones del proceso de publicación de otros materiales divulgativos

N.º	ACCIÓN	RESPONSABLE	ELEMENTOS NECESARIOS	RESULTADO OBTENIDO
1	Elaboración de proyecto de publicación	Director/ Técnico responsable		Proyecto de publicación
2	Selección de materiales	Director/ Técnico responsable, técnico		Materiales seleccionados
3	Elaboración material divulgativo	Técnico	Documentos originales	Introducción instrumento
4	Autorización institucional publicación	Director/ Técnico responsable, administrativo, Autoridad política	Modelo de características de publicaciones	Publicación autorizada
5	Contratación empresa de edición/impresión	Director, administrativo	Ley de contratos	Empresa contratada
6	Edición otros materiales divulgativos	Empresa de edición/impresión		Otros materiales divulgativos editados

11.2.3.3.3. Diagrama del proceso de publicación de otros materiales divulgativos



11.2.3.4. *Actualización de contenidos de página web*

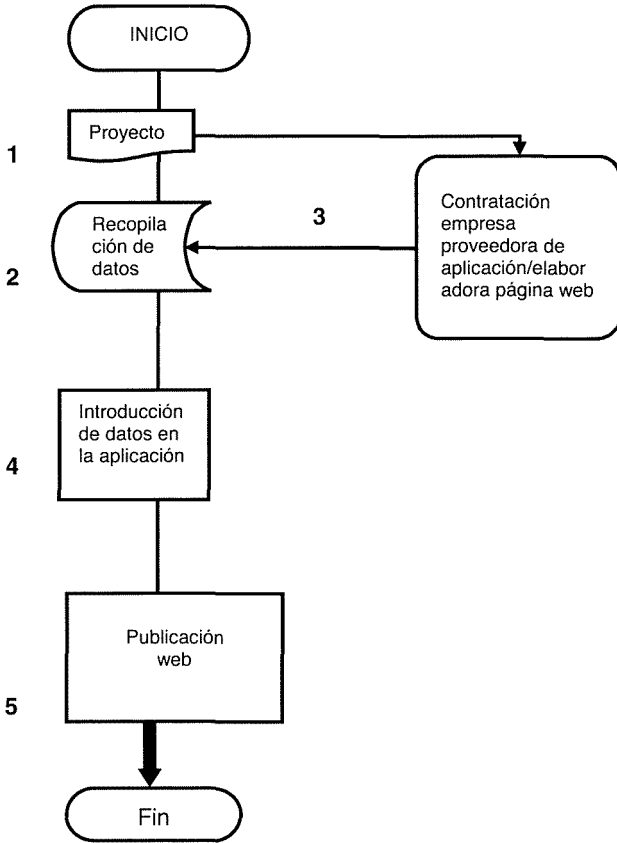
11.2.3.4.1. Definición

Proceso encaminado a modernizar de forma periódica las informaciones que se ofrecen en la página o portal del archivo.

11.2.3.4.2. Cuadro de acciones del probeso de actualización de contenidos de página web

N.º	ACCIÓN	RESPONSABLE	ELEMENTOS NECESARIOS	RESULTADO OBTENIDO
1	Elaboración de proyecto de actualización de contenidos web	Director/ Técnico responsable		Proyecto de actualización
2	Recopilación de datos para contenidos	Director/ Técnico responsable, técnico	Bases de datos, memorias anuales, informes	Datos recopilados
3	Contratación empresa proveedora/ elaboradora	Director, administrativo	Ley de contratos	Empresa contratada
4	Introducción de datos recopilados en la aplicación	Técnico	Aplicación web	Introducción instrumento
5	Publicación web	Técnico, director/ Técnico responsable		Contenidos web actualizados

11.2.3.4.3. Diagrama del proceso de actualización de contenidos de página web



11.2.3.5. *Noticias aparecidas en los medios de comunicación*

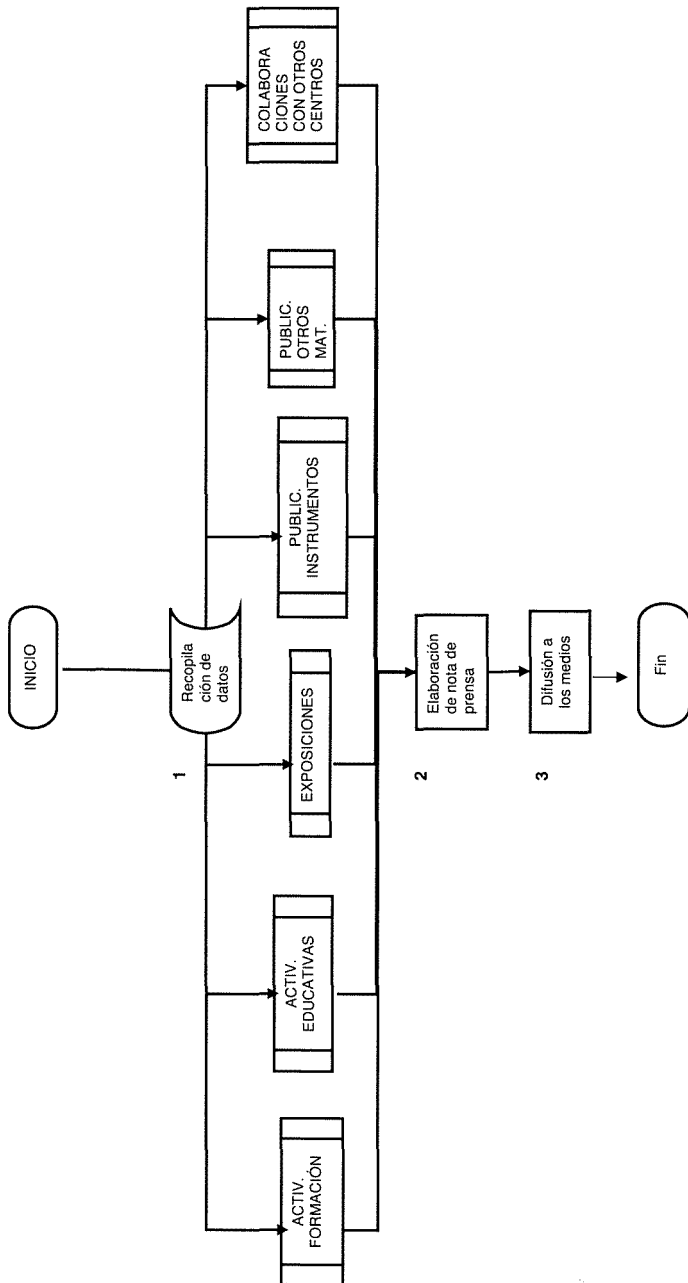
11.2.3.5.1. Definición

Proceso a través del cual se elaboran y se difunden en los medios de comunicación noticias relacionadas con el archivo y sus fondos.

11.2.3.5.2. Cuadro de acciones del proceso de difusión de noticias aparecidas en los medios de comunicación

N.º	ACCIÓN	RESPONSABLE	ELEMENTOS NECESARIOS	RESULTADO OBTENIDO
1	Recopilación de datos para nota de prensa	Director/ Técnico responsable, técnico	Bases de datos, memorias anuales, informes actividades	Datos recopilados
2	Elaboración nota de prensa	Director/ Técnico responsable	Nota de prensa	Nota de prensa elaborada
3	Difusión a los medios	Técnico, administrativo		Nota de prensa difundida

11.2.3.5.3. Diagrama del proceso de difusión de noticias aparecidas en los medios de comunicación



11.2.3.6. *Colaboraciones en actividades de otros centros*

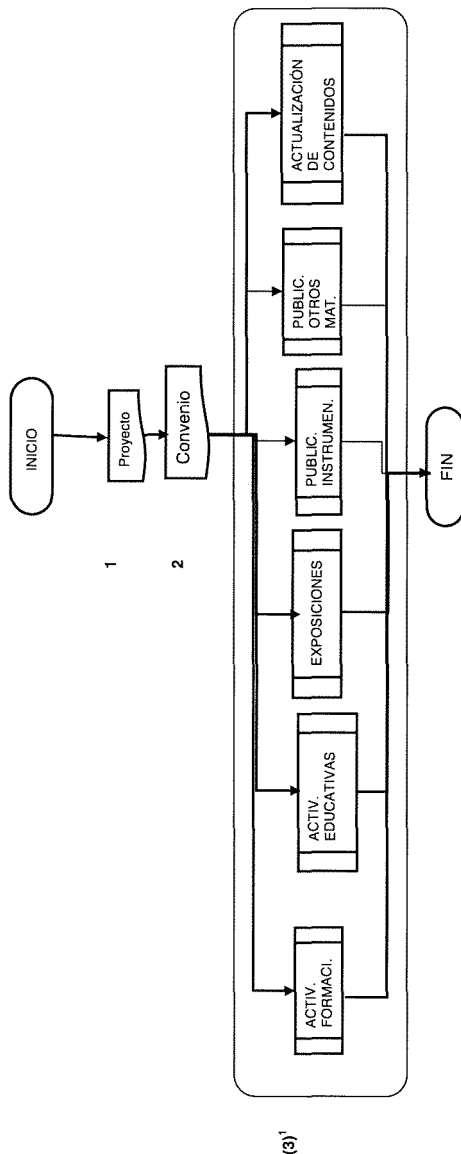
11.2.3.6.1. Definición

Proceso a través del cual se ejecuta un proyecto de participación en actividades de difusión organizadas por otros centros

11.2.3.6.2. Cuadro de acciones del proceso colaboración con las actividades de otros centros

N.º	ACCIÓN	RESPONSABLE	ELEMENTOS NECESARIOS	RESULTADO OBTENIDO
1	Elaboración de proyecto	Directores centros/ Técnicos responsables		Proyecto elaborado
2	Firma de convenio	Director, autoridad política	Convenio	Convenio firmado
(3)	ACTIVIDAD DE FORMACIÓN	VER PROCESO		Actividad de formación realizada
(3)	ACTIV. EDUCATIVAS	VER PROCESO		Actividad educativa realizada
(3)	EXPOSICIÓN	VER PROCESO		Exposición realizada
(3)	PUBLIC. INSTRUMENTOS	VER PROCESO		Instrumento publicado
(3)	PUBLIC. OTROS MAT. DIVUGALTIVOS	VER PROCESO		Otros mat. Divulg. Publicados
(3)	ACTUALIZ. CONTENIDOS WEB	VER PROCESO		Otros mat. Divulg. publicados

11.2.3.6.3. Diagrama del proceso de colaboraciones en actividades de otros centros



¹ El rectángulo de bordes redondeados que engloba a los demás significa que son procesos alternativos, de acuerdo con lo que establezca el convenio, o no.

11.2.3.6.4. Indicadores asociados al proceso de colaboraciones en actividades de otros centros

INDICADOR N.º 16: Actividades.

INDICADOR N.º 17: Usuarios.

Ambos indicadores se aplicarán, en su caso y de forma independiente, a las siguientes actividades: 1.–Formación. 2.–Educativas. 3.–Exposiciones. 4.–Publicaciones de instrumentos, etc. 5.–Publicación de otros materiales divulgativos. 6.–Actualización de contenidos de páginas web. 7.–Noticias aparecidas en medios de comunicación. 8.–Colaboraciones en actividades de otros centros.

11.3. ANÁLISIS DE LOS INDICADORES ASOCIADOS A LOS PROCESOS DE ACTIVIDADES DE FORMACIÓN Y DIFUSIÓN

INDICADOR N.º 16: **Actividades**

Qué mide:

N.º actividades realizadas en comparación con la media en un período dado de referencia²⁸.

Finalidad:

- Conocer el grado de ejecución de la planificación del centro.
- Conocer, en su caso, el grado de proyección que tienen las actividades realizadas en los medios de comunicación.

Ámbito de la medición:

Todas las actividades de formación (cursos, charlas, conferencias, mesas redondas, presentaciones, etc.) y de difusión (las mencionadas más arriba) realizadas:

²⁸ Para elaborar la media del período que se toma como base o referencia, se elegirá un periodo de cinco años que se estime representativo de la actividad habitual del centro. En su defecto, se comparará la medida del numerador con el dato inicial de la serie de medidas que se tengan registradas.

Fórmula del indicador:

Número de actividades realizadas/año x 100.

Media del número de actividades realizadas en un periodo dado de referencia.

Informaciones que integran el indicador:

1. **Dividendo:**

Fuente de la información: Memorias de las actividades llevadas a cabo

2. **Divisor:**

Fuente de la información: Memoria del archivo de años anteriores

Para ambos: Memorias anuales del archivo
archivo de gestión

Formalización:

Periodicidad: Anual

Responsabilidad: Dirección del archivo

Formas de Presentación: Porcentaje, Gráfica

Tendencia:

100%

Valor de referencia:

Porcentaje medio de cinco años que se considere significativo de la actividad habitual del centro. En su defecto, se comparará la medida del numerador con el dato inicial de la serie de medidas que se tengan registradas.

INDICADOR N.º 17: Usuarios

Qué mide:

N.º de usuarios de actividades formativas y de difusión²⁹ en comparación con los que hubo de media en un periodo dado de referencia.

²⁹ El indicador se aplicará, en su caso y de forma independiente, a las siguientes actividades: 1. Formación, 2. Educativas, 3. Exposiciones, 6. Páginas web.

Finalidad:

Evaluar el interés de los temas y/o actividades propuestos y reorientar, si procede, las planificaciones futuras

Ámbito de la medición:

Todas las actividades de formación y de difusión realizadas que son susceptibles de ser «consumidas» o disfrutadas de forma directa por el público real o potencial del archivo.

Fórmula del indicador:
$$\frac{\text{Número de usuarios/año} \times 100}{\text{Media del número de usuarios en un periodo dado de referencia}}$$
Informaciones que integran el indicador:**1. Dividendo:**

Fuente de la información: Memorias de las actividades llevadas a cabo

2. Divisor:

Fuente de la información: Memorias del archivo de años anteriores.

Para ambos: Memorias anuales del archivo
archivo de gestión

Formalización:

Periodicidad: Anual

Responsabilidad: Dirección del archivo

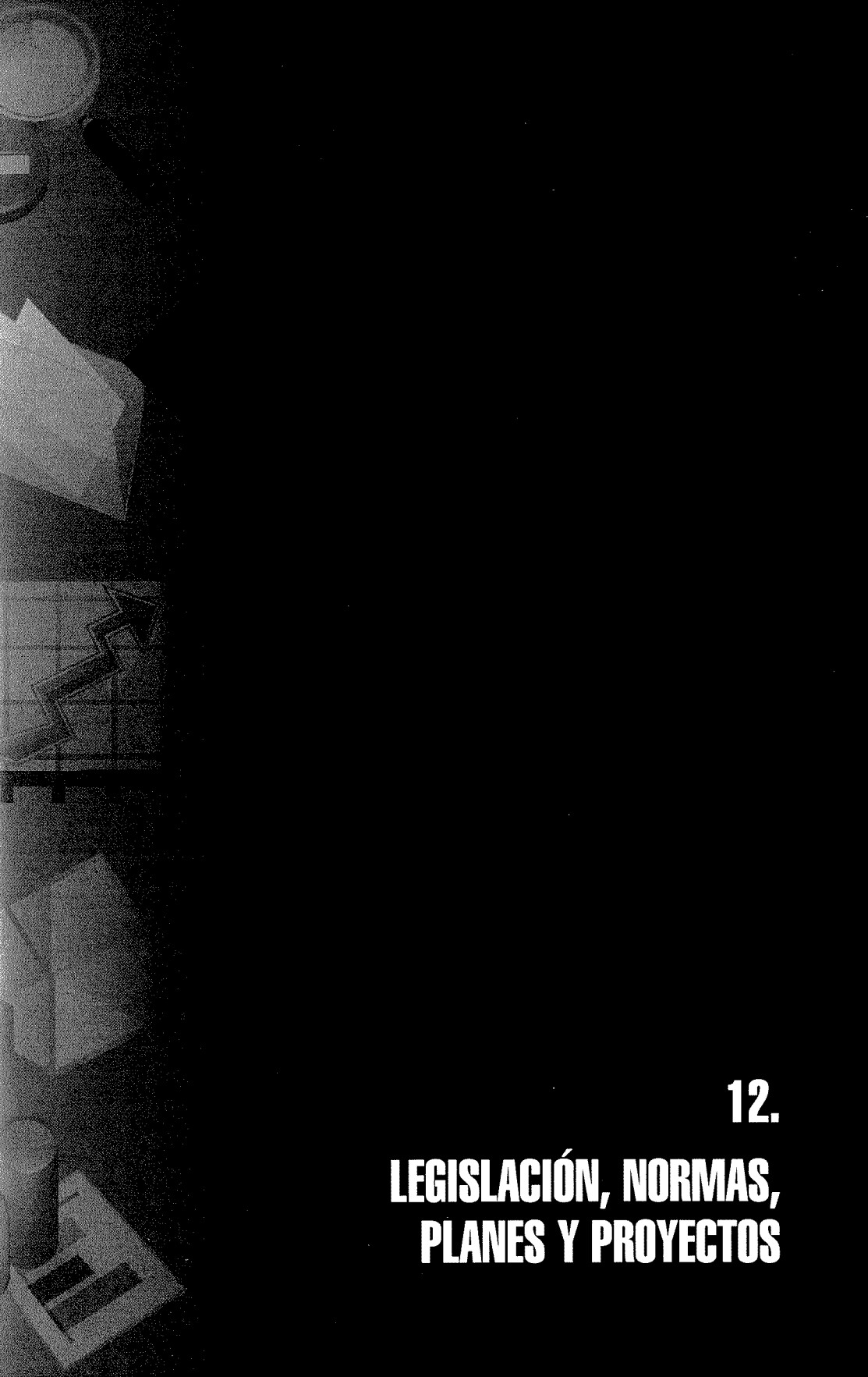
Formas de Presentación: Porcentaje, Gráfica...

Tendencia:

100%

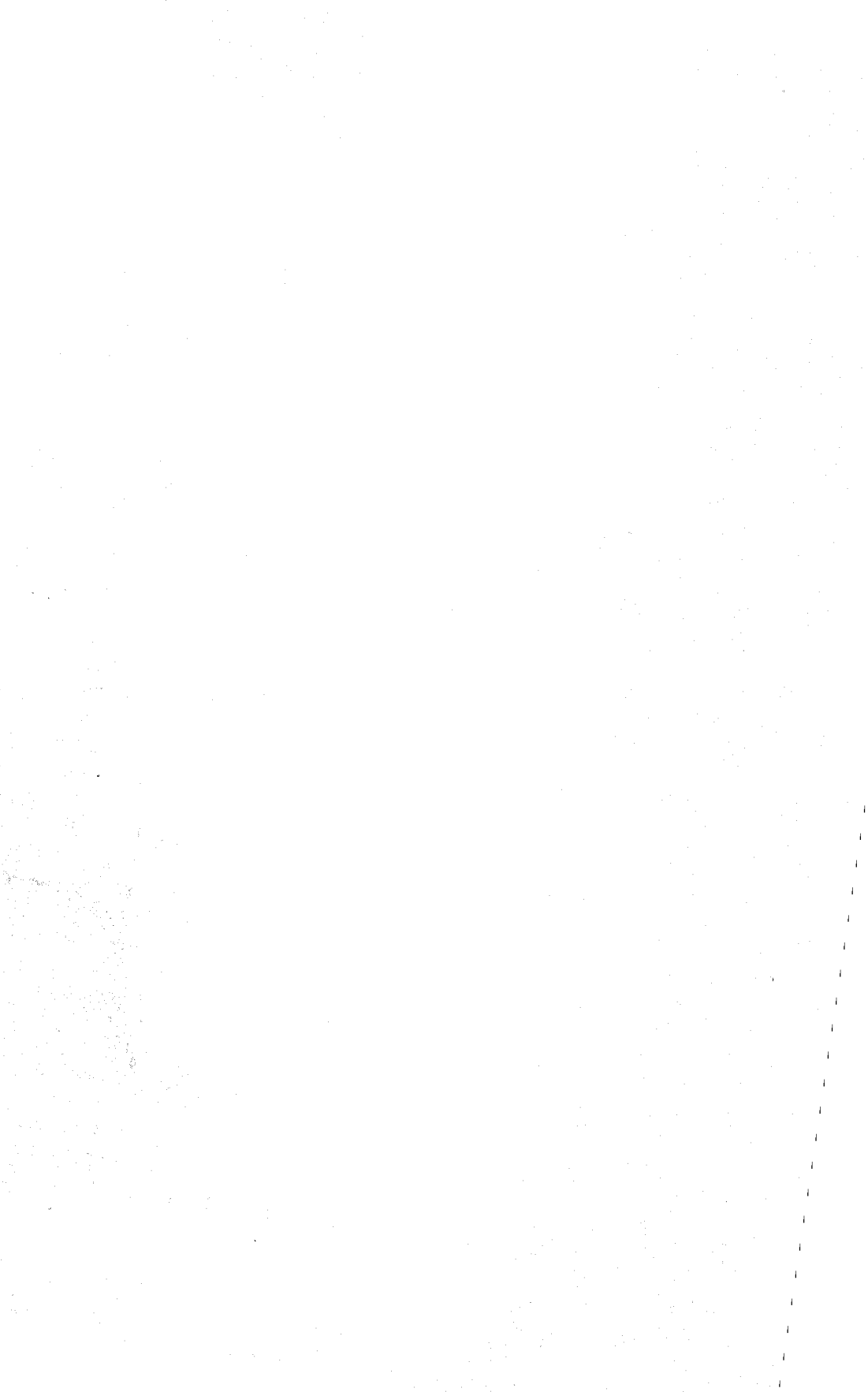
Valor de referencia:

Porcentaje medio de cinco años que se considere significativo de la actividad habitual del centro. En su defecto, se comparará la medida del numerador con el dato inicial de la serie de medidas que se tengan registradas.



12.

**LEGISLACIÓN, NORMAS,
PLANES Y PROYECTOS**



La lógica escasez de legislación referida específicamente a indicadores ha motivado que se seleccionen disposiciones relativas a la gestión de calidad y excelencia, a la mejora y modernización de y en las Administraciones Públicas, a su evaluación en sentido amplio. Se han excluido las de aprobación de cartas de servicios que ya son centenares en toda España en todos los ámbitos administrativos.

En ocasiones se han insertado a continuación referencias en las que explícitamente se recoge y regula el uso de indicadores en ámbitos concretos de la administración. Si bien hasta marzo de 2007 estas referencias se circunscribían al ámbito de la gestión presupuestaria y la administración educativa, a lo largo de 2007 y 2008 las referencias han proliferado en todos los ámbitos: sanitario, del conocimiento, agroalimentario, hidrológico, de servicios sociales, medioambientales... En estos momentos, son un requisito indispensable en los proyectos susceptibles de recibir subvención, en los Programas del Plan Avanza, y en todos los financiados con fondos Feder y FSE. Entiéndase que se recogen a modo de ejemplo, con el propósito de constatar cómo el sistema de control de la gestión que se está imponiendo es el basado en INDICADORES.

Las referencias se han ordenado cronológicamente, sin atender a la lógica del rango de la disposición normativa.

Se han omitido las referencias a las convocatorias y fallos de jurado de los diversos premios de calidad de servicios públicos (estatales y autonómicos), si bien se ha incluido alguno a modo de ejemplo.

Así mismo y por su abundancia no se recogen acuerdos municipales de puesta en marcha de planes de calidad, o Reglamentos municipales de Quejas y Sugerencias, si bien en algún caso se ha incluido alguno a modo de ejemplo.

En cuanto a las Normas, se han recogido no sólo las correspondientes a Gestión y Aseguramiento de la Calidad; se han referenciado también las de Servicios Bibliotecarios y las de Aplicaciones de las tecnologías de la información en Información y Documentación, como pauta de referencia.

Por último se ha añadido un epígrafe en el que se recogen algunas experiencias y proyectos concretos que nos parece interesante reseñar.

La legislación está cerrada a fecha marzo de 2009.

12.1. LEGISLACIÓN

12.1.1. **Administración General del Estado**

REAL DECRETO 1320/2004, de 28 de mayo, por el que se regula la estructura orgánica básica del Ministerio de Administraciones Públicas (B.O.E. de 29 de mayo de 2004). Corrección de errores publicada en el B.O.E. de 12 de enero de 2005.

REAL DECRETO 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado (B.O.E. de 3 de septiembre de 2005) (Corrección de errores en B.O.E. de 22 de septiembre de 2005).

Corrección de errores del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado (B.O.E. de 22 de septiembre de 2005).

RESOLUCIÓN de 6 de febrero de 2006, de la Secretaría General para la Administración Pública, por la que se aprueban directrices para el desarrollo de los programas del marco general para la mejora de la calidad establecido en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio (B.O.E. de 28 de febrero de 2006).

RESOLUCIÓN de 16 de mayo de 2006, de la Secretaría General para la Administración Pública, por la que se dictan las Instrucciones operativas para la certificación del nivel de excelencia de las organizaciones de la Administración General del Estado aplicables a 2006 (B.O.E. de 5 de junio de 2006).

RESOLUCIÓN de 5 de junio de 2006, de la Secretaría General para la Administración Pública, por la que se corrigen errores de la de 16 de

mayo de 2006, por la que se dictan instrucciones operativas para la certificación del nivel de excelencia de las organizaciones de la Administración General del Estado aplicables a 2006 (B.O.E. de 15 de junio de 2006).

ORDEN APU/486/2006, de 14 de febrero, por la que se regulan los premios a la calidad e innovación en la gestión pública y se convocan los correspondientes a 2006 (Excelencia, Tecnimap y Buenas Prácticas). (B.O.E. de 25 de febrero de 2006).

ORDEN ITC/912/2006, de 29 de marzo, por la que se regulan las condiciones relativas a la calidad de servicio en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas (B.O.E. de 31 de marzo de 2006).

LEY 28/2006, de 18 de julio, de Agencias estatales para la mejora de los servicios públicos (B.O.E. de 19 de julio de 2006).

REAL DECRETO 1418/2006, de 1 de diciembre, por el que se aprueba el estatuto de la Agencia estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (B.O.E. de 14 de diciembre de 2006).

REAL DECRETO 9/2007, de 12 de enero. Modifica el RD. 1320/2004 de 28 de mayo, que desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de administraciones Públicas (B.O.E. de 16 de enero de 2007).

RESOLUCIÓN de 6 de junio de 2007, de la Agencia estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios, por la que se dictan las instrucciones operativas para la certificación del nivel de excelencia de las organizaciones de la Administración General del Estado aplicables a 2007 (B.O.E. de 12 de junio de 2007).

RESOLUCIÓN de 23 de enero de 2008, de la Presidencia de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios, por la que se aprueba el procedimiento de certificación de nivel de excelencia de las organizaciones de las Administraciones Públicas (B.O.E. de 7 de febrero de 2008).

ORDEN APU/1830/2008, de 3 de junio, por la que se convocan los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública correspondientes a 2008 (Excelencia y Buenas Prácticas) (B.O.E. de 25 de junio de 2008).

REAL DECRETO 1131/2008, de 4 de julio, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Administraciones Públicas

(B.O.E. de 9 de julio de 2008).

RESOLUCIÓN de 16 de diciembre de 2008, de la Inspección General del Ministerio de Economía y Hacienda, por la que se publica el Convenio de colaboración, entre el Ministerio de Economía y Hacienda y el Gobierno de Canarias, para la cesión gratuita del uso del sistema informático, Sistema de Índices de Eficiencia, Calidad y Eficacia de la Inspección General del Ministerio de Economía y Hacienda (B.O.E. de 8 de enero de 2009).

Otros ámbitos

ORDEN EHA/553/2005, de 25 de febrero, por la que se modifica la Orden de 12 de diciembre de 2000, del Ministerio de Hacienda, por la que se regula la elaboración de la Cuenta General del Estado (B.O.E. de 11 de marzo de 2005).

«2.7 *Grado de realización de los objetivos.* Se informará, dentro de cada programa presupuestario para cada objetivo, actividad e indicador sobre lo previsto, lo realizado, las desviaciones absolutas así como sobre el porcentaje de lo realizado sobre lo previsto».

ORDEN APU/293/2006, de 31 de enero, de desarrollo y aplicación del Real Decreto 835/2003, de 27 de junio, por el que se regula la cooperación económica del Estado a las inversiones de las Entidades locales (B.O.E. de 11 de febrero de 2006).

ORDEN EHA/405/2006, de 10 de febrero, por la que se modifican: la Instrucción de Contabilidad para la Administración Institucional del Estado, aprobada por Orden del Ministerio de Economía y Hacienda de 1 de febrero de 1996, la Orden EHA/777/2005, de 21 de marzo, por la que se regula el procedimiento de obtención, formulación, aprobación y rendición de las cuentas anuales de las Entidades Estatales de derecho público a las que les sea de aplicación la Instrucción de Contabilidad para la Administración Institucional del Estado, y la Instrucción de Operatoria Contable a seguir en la ejecución del gasto del Estado, aprobada por Orden del Ministerio de Economía y Hacienda de 1 de febrero de 1996 (B.O.E. de 21 de febrero de 2006).

ANEXO V

III.6. BALANCE DE RESULTADOS E INFORME DE GESTIÓN

- a. GRADO DE REALIZACIÓN DE OBJETIVOS
b.

OBJETIVO	ACTIVIDADES	INDICADOR	PREVISTO	REALIZADO	DESVIACIONES	
					ABSOLUTAS	%

LEY 9/2006, de 28 de abril, sobre evaluación de los efectos de determinados planes y programas en el medio ambiente (B.O.E. de 29 de abril de 2006).

«Artículo 19. *Intervención previa del órgano ambiental.*

1. A la vista de la documentación recibida, el Ministerio de Medio Ambiente realizará las actuaciones que se indican a continuación:
b) Elaborará un documento de referencia con los criterios ambientales estratégicos e **indicadores de los objetivos** ambientales y principios de sostenibilidad aplicables en cada caso...».

RESOLUCIÓN de 18 de julio de 2006, de la Intervención General de la Administración del Estado, por la que se modifica la de 28 de diciembre de 2000, por la que se aprueba la adaptación del Plan General de Contabilidad Pública a aquellos organismos públicos cuyo presupuesto de gastos tiene carácter estimativo (B.O.E. de 28 de julio de 2006).

«C.17.2 *Información sobre los programas de actuación plurianual.*

Se informará, dentro de cada programa de actuación plurianual, para cada **objetivo, actividad e indicador** relativo al presupuesto ejecutado, sobre lo previsto, lo realizado, las desviaciones absolutas, así como el porcentaje de lo realizado sobre lo previsto»

REAL DECRETO 887/2006, de 21 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones (B.O.E. de 25 de julio de 2006).

«Artículo 12. Contenido del plan estratégico.

1. Los planes estratégicos tendrán el siguiente contenido:
 - a. Objetivos estratégicos,...
 - b. Líneas de subvención.
 - c. Régimen de seguimiento y evaluación continua aplicable a las diferentes líneas de subvenciones que se establezcan. A estos efectos, se deben determinar para cada línea de subvención, un **conjunto de indicadores** relacionados con los objetivos del Plan, que recogidos periódicamente por los responsables de su seguimiento, permitan conocer el estado de la situación y los progresos conseguidos en el cumplimiento de los respectivos objetivos».

REAL DECRETO 907/2007, de 6 de julio, por el que se aprueba el reglamento de la planificación hidrológica (B.O.E. de 7 de julio de 2007).

«Artículo 7:

1. Para cada tipo de masa de agua superficial se establecerán condiciones hidromorfológicas y fisicoquímicas específicas que representen los valores de **los indicadores** de calidad hidromorfológicos y fisicoquímicos correspondientes al muy buen estado ecológico»

RESOLUCIÓN de 18 de diciembre de 2007, de la Secretaría General de Sanidad, por la que se publica el convenio de colaboración, entre el Ministerio de Sanidad y Consumo y el Departamento de Salud del Gobierno de Navarra, para el impulso de prácticas seguras en los centros sanitarios (B.O.E. de 15 de enero de 2008).

«Primera: Objeto

3. Estudio de un conjunto **de indicadores** del panel de indicadores de Seguridad del paciente de los países de la OCDE. En anexo al presente Convenio se especifican las acciones proyectadas y los indicadores de resultado establecidos»

RESOLUCIÓN de 8 de enero de 2008, de la Dirección general de Ganadería, por la que se publica el convenio de colaboración entre el Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación y el Instituto Valenciano de Investigaciones Agrarias, para la realización de un estudio sobre establecimiento de **indicadores** de bienestar animal en pollos y conejos (B.O.E. de 31 de enero de 2008).

ORDEN ARM/2656/2008, de 10 de septiembre, por la que se aprueba la instrucción de planificación hidrológica (B.O.E. de 22 de septiembre de 2008).

REAL DECRETO 2090 /2008, de 22 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo parcial de la Ley 26/2007, de 23 de octubre, de Responsabilidad Medioambiental (B.O.E. de 23 de diciembre de 2008).

RESOLUCIÓN de 20 de enero de 2009, de la Intervención General de la Administración del Estado, por la que se modifica la adaptación del Plan General de Contabilidad Pública a las Entidades Gestoras y Servicios Comunes de la Seguridad Social, aprobada por Resolución de 16 de octubre de 1997 (B.O.E. de 29 de enero de 2009).

«A) Grado de realización de objetivos:

b.

OBJETIVO	ACTIVIDADES	INDICADOR	PREVISTO	REALIZADO	DESVIACIONES	
					ABSOLUTAS	%

ORDEN PRE/3/2009, de 9 de enero, por la que se aprueba el Contrato de Gestión de la Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado (B.O.E. de 13 de enero de 2009).

«Para ello, a partir del objeto, fines, competencias y funciones, y teniendo en cuenta la situación de partida del organismo, el escenario actual y su evolución previsible en los próximos años, en este Contrato de Gestión se determinan los objetivos estratégicos a alcanzar, los planes de actuación necesarios para alcanzarlos y los objetivos específicos, programas y proyectos en que se concretan dichos planes, así como los **indicadores** para medir el grado de cumplimiento de los objetivos estratégicos y los resultados de la gestión, y los valores que deberían alcanzar los mismos.»

12.1.2. Comunidad autónoma de Andalucía

DECRETO 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios

y se establecen los Premios a la Calidad de los servicios públicos (B.O.J.A. de 21 de noviembre de 2003).

ORDEN de 13 de octubre de 2004, por la que se convocan los Premios a la Calidad de los Servicios Públicos y Administración Electrónica de la Junta de Andalucía para el año 2004 (B.O.J.A. de 22 de octubre de 2004).

ORDEN de 1 de diciembre de 2004, por la que se aprueba el logotipo de calidad de los servicios y se establecen normas para su utilización (B.O.J.A. de 17 de diciembre de 2004).

Acuerdo de 8 de febrero de 2005, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Plan General de Inspección para la Mejora de la Calidad de los Servicios – 2005 (B.O.J.A. de 11 de febrero de 2005).

DECRETO 177/2005, de 19 de julio, por el que se modifica el Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los Premios a la Calidad de los servicios públicos (B.O.J.A. de 9 de agosto de 2005).

ORDEN de 14 de diciembre de 2006, de la Consejería de Justicia y Administración Pública, por la que se convocan premios de la Junta de Andalucía a la Calidad de los Servicios Públicos y Administración Electrónica para el año 2006 (B.O.J.A. de 4 de enero de 2007).

ORDEN de 20 de diciembre de 2007, de la Consejería de Justicia y Administración Pública, por la que se convocan premios de la Junta de Andalucía a la Calidad de los Servicios Públicos y Administración Electrónica para el año 2007 (B.O.J.A. de 1 de febrero de 2008).

Otros ámbitos

LEY 16/2007, de 3 de diciembre, Andaluza de la Ciencia y el Conocimiento (B.O.E. de 23 de enero de 2008).

Crea la Agencia Andaluza del Conocimiento, con funciones de evaluación y acreditación:

Art. 5.2. «El establecimiento de criterios, estándares, **indicadores** y metodologías de evaluación y mejora de la calidad del Sistema Andaluz del Conocimiento».

12.1.3. **Comunidad Autónoma de Aragón**

RESOLUCIÓN de 7 de abril de 2008, del Instituto Aragonés de Administración Pública, por la que se convoca el curso «Calidad en los Servicios Sociales. Gestión por procesos», a celebrar en Zaragoza (B.O.A. de 18 de abril de 2008).

RESOLUCIÓN de 18 de abril de 2008, del Instituto Aragonés de Administración Pública, por la que se convoca el curso «Calidad en la Administración Pública: Modelo EFQM», a celebrar en Zaragoza (B.O.A. de 8 de mayo de 2008).

ORDEN del 22 de septiembre de 2008, del Departamento de Salud y Consumo, por la que se regula el Sistema de Información y Evaluación de los servicios de Atención Primaria del Sistema de Salud de Aragón, de sus centros y unidades clínicas.

Anexo I: Variables, indicadores y explotaciones que configuran el Sistema de Información de Atención Primaria del Sistema de Salud de Aragón (B.O.A. de 9 de octubre de 2008).

12.1.4. **Principado de Asturias**

RESOLUCIÓN de 29 de agosto de 2005, de la Consejería de Economía y Administración Pública, por la que se dispone la publicación del Acuerdo de 21 de julio para la modernización y mejora de la Administración Pública del Principado de Asturias (B.O.P.A. de 12 de septiembre de 2005).

ACUERDO de 11 de junio de 2008, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el modelo de «Seguimiento de la actividad profesional en la Administración del Principado de Asturias, sus Organismos y Entes Públicos» (B.O.P.A. de 17 de junio de 2008).

DECRETO 121/2008, de 27 de noviembre, de estructura orgánica básica de la Consejería de Administraciones Públicas y Portavoz del Gobierno (B.O.P.A. de 28 de noviembre de 2008).

Otros ámbitos

RESOLUCIÓN de 19 de junio de 2008, del Rector de la Universidad de Oviedo, por la que se aprueban las normas para la elaboración de los

Presupuestos de esta Universidad para el año 2009 (B.O.P.A. de 14 de julio de 2008).

Con Sistema de indicadores. Por ejemplo CRITERIOS:

«1. Gastos en bienes corrientes y servicios.

De cara a conseguir que los gastos de funcionamiento de la Universidad se ajusten a las necesidades reales de los servicios, es útil evaluar en cada ejercicio las propuestas de crédito en función, no solamente del gasto ejecutado, sino en razón de los consumos estimados y su relación con las tareas ejecutadas por el servicio. Por tanto, las propuestas de crédito deberán acompañarse de los **indicadores** que permitan realizar esta evaluación»

DECRETO 58/2008, de 26 de junio, por el que se regula la estructura, composición y régimen de funcionamiento del Observatorio de la Sostenibilidad en el Principado de Asturias (B.O.P.A de 9 de julio de 2008).

RESOLUCIÓN de 23 de julio de 2008, de la Dirección General de Agua y Calidad Ambiental, por la que se aprueba el documento de referencia para la evaluación de los efectos sobre el medio ambiente de la modificación de las NN.SS. del concejo de Somiedo IA-VA-0298-08 (B.O.P.A. de 1 de agosto de 2008).

RESOLUCIÓN de 4 de octubre de 2008, de la Consejería de Administraciones Públicas y Portavoz del Gobierno, por la que se aprueba el Plan Regional de Formación Permanente del Profesorado 2008/2009 (B.O.P.A de 23 de octubre de 2008).

«La evaluación del Plan Regional de Formación Permanente del Profesorado, tomando en consideración los distintos momentos o fases de su planificación y desarrollo, ha de permitir obtener información y emitir juicios de valor sobre las siguientes dimensiones básicas en su programación:

- Diseño. Con **indicadores** referentes a los procesos de detección, planificación y difusión del Plan y a las características de la oferta en cuanto a contenidos, destinatarios y modalidades.
- Ejecución: Mediante **indicadores** referidos a la estabilidad de las actividades programadas, a la participación del profesorado, a la adecuación de los recursos empleados, a la gestión y coordinación de los mismos, a la intervención de formadores y formadoras y al papel o estilo de los asesores y asesoras.

- Efectos: Mediante **indicadores** referidos a cantidad y calidad de los materiales o documentos elaborados, a la proporción de buenas prácticas que se han generado como experiencias para intercambiar y difundir, a la proporción de centros participantes en actividades de formación que se han incorporado o promovido programas de innovación o investigación educativa, así como de actividades de formación que generan nuevas demandas formativas».

RESOLUCIÓN de 6 de noviembre 2008, de la Consejería de Administraciones Públicas y Portavoz del Gobierno, de primera modificación de las bases reguladoras de la concesión de subvenciones a las entidades locales, en régimen de concurrencia competitiva, destinadas al desarrollo de las actuaciones del programa Ciudades Digitales 2007-2010, en el marco del Plan Avanza, aprobadas por Resolución de 1 de agosto de 2008 (B.O. P.A. 12 de noviembre de 2008).

Cada proyecto subvencionado tendrá, entre otras cosas, Indicadores de medición de su impacto.

RESOLUCIÓN de 7 de noviembre de 2008, de la Consejería de Administraciones Públicas y Portavoz de Gobierno, por la que se aprueba la segunda convocatoria de concesión de subvenciones a las entidades locales destinadas al desarrollo de las actuaciones del programa Ciudades Digitales 2007-2010 en el marco del Plan Avanza (B.O.P.A de 12 de noviembre de 2008).

RESOLUCIÓN de 3 de diciembre de 2008, de la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad, por la que se ordena la publicación de la adenda al Convenio Marco de colaboración suscrito entre el Principado de Asturias, a través de la Consejería de Administraciones Públicas y Portavoz del Gobierno, y el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio para el desarrollo del programa de infraestructuras de telecomunicaciones en el ámbito del Plan Avanza (B.O.P.A. de 2 de enero de 2009).

Cada acción es medida con indicadores.

12.1.5. Comunidad Autónoma canaria

DECRETO 220/2000, de 4 de diciembre, por el que se regulan las Cartas de Servicio, los sistemas de evaluación de la calidad y los premios

anuales a la calidad del servicio público y mejores prácticas en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias (B.O.C. de 22 de diciembre de 2000).

RESOLUCIÓN de 10 de enero de 2001, por la que se dispone la publicación del Acuerdo del Consejo de Gobierno de 4 de diciembre de 2000, que promueve la implantación de sistemas de calidad en las unidades administrativas en la administración de la Comunidad Autónoma de Canarias (B.O.C. de 26 de enero de 2001).

DECRETO 161/2002, de 18 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento del sistema de sugerencias y reclamaciones en el ámbito de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y se modifica el Decreto 220/2000, de 4 de diciembre, por el que se regulan las cartas de servicio, los sistemas de evaluación de la calidad y los premios anuales a la calidad del servicio público y mejores prácticas en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias (B.O.C. de 6 de diciembre de 2002).

ORDEN de 13 de febrero de 2004, por la que se determina y aprueba la utilización de un logotipo de calidad por la Inspección General de Servicios (B.O.C. de 23 de febrero de 2004).

RESOLUCIÓN de 15 de noviembre de 2004, por la que se determina el modelo que ha de seguir la impresión de los trípticos de las Cartas de Servicio (B.O.C. de 25 de noviembre de 2004).

ORDEN de 14 de marzo de 2006, por la que se convoca la Primera Edición de los Premios Anuales a la Calidad del Servicios Público en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, para el año 2006 (B.O.C. de 6 de abril de 2006).

DECRETO 160/2006, de 8 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento del Sistema de gestión documental y organización de los archivos dependientes de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias (B.O.C. de 16 de noviembre de 2006).

RESOLUCIÓN de 28 de noviembre de 2006, de la Inspección General de Servicios, por la que se concede el Premio a la Calidad del Servicio Público de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, en su primera edición (B.O.C. de 12 de diciembre de 2006).

DECRETO 44/2007, de 27 de febrero, por el que se regula el servicio de información y atención ciudadana en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias (B.O.C. de 16 de marzo de 2007).

ORDEN de 30 de marzo de 2007, por la que se convoca la Segunda Edición de los Premios anuales a la Calidad del Servicio Público y a las mejores prácticas, en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, para el año 2007 (B.O.C. de 9 de abril de 2007).

DECRETO 22/2008, de 19 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de la Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad. En virtud de este decreto, entre otras funciones, le corresponde a la Consejería proponer al Gobierno programas de racionalización y modernización de la gestión administrativa; sistemas de organización administrativa y procedimientos administrativos; planes y programas para el acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos; planes y programas para la mejora y la implantación de la calidad en los sistemas de gestión pública (B.O.C. de 3 de marzo de 2008).

ORDEN de 9 de abril de 2008, por la que se convoca la Tercera Edición de los Premios Anuales a la Calidad del Servicio Público y a las mejores prácticas, en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, para el año 2008 (B.O.C. de 16 de abril de 2008).

RESOLUCIÓN de 28 de abril de 2008, de la Secretaría General, por la que se dispone la publicación del acuerdo del Gobierno de Canarias, por el que se aprueban las «Acciones para la modernización de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias» (B.O.C. de Canarias de 2 de mayo de 2008).

12.1.6. Comuniad Autónoma de Cantabria

DECRETO 109/2001, de 21 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, la información sobre Procedimientos Administrativos y los premios anuales a la innovación y mejora de los servicios públicos en la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria (B.O.C. de 27 de noviembre de 2001).

I Plan de Gobernanza 2004-2007³⁰.

³⁰ Desarrolla un sistema de Indicadores sobre «Un nuevo sector público para la Comunidad Autónoma».

Plan Marco de Modernización de los Servicios de la Administración del Gobierno de Cantabria 2005-2007, aprobado por Consejo de Gobierno de 24 de febrero de 2005 dentro del Plan Gobernanza.

RESOLUCIÓN de 8 de abril de 2005, por la que se dispone la publicación del Acuerdo del Consejo de Gobierno de 31 de marzo de 2005, por el que se aprueba el Programa Anual de Modernización de los Servicios de la Administración del Gobierno de Cantabria para 2005 (B.O.C. de 22 de abril de 2005).

DECRETO 152/2005, de 9 de diciembre, por el que se aprueba la Carta de Derechos de la Ciudadanía y se crea el Observatorio de Calidad de los Servicios en la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria (B.O.C. de 3 de enero de 2006).

DECRETO 14/2007, de 1 de febrero, por el que se regulan los premios a la innovación y mejora de los servicios públicos en la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria (B.O.C. de 12 de febrero de 2007).

II Plan de Gobernanza 2008-2011³¹.

12.1.7. Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha

DECRETO 4/1999, de 26 de enero, Consejo de Gobierno, por el que se crea la Comisión Regional para la Calidad de los Servicios (D.O.C.M. de 29 de enero de 1999).

DECRETO 30/1999, de 30 de marzo, por el que se aprueba la Carta de los Derechos del Ciudadano (D.O.C.M. de 9 de abril de 1999).

³¹ 5.1. Metodología de seguimiento del Plan Gobernanza.

«Con el objetivo de realizar un seguimiento de las diferentes acciones, cualquier sistema eficaz de indicadores debe reflejar los avances que se realicen en cada uno de los aspectos antes detallados. De esta manera, hay un conjunto de indicadores que informarán sobre el grado de ejecución de una determinada acción (indicadores de seguimiento), otro que diga algo sobre la evolución de la financiación de esa determinada acción (indicadores presupuestarios), y finalmente un tercer grupo de indicadores que intentarán evaluar el impacto de ese conjunto de acciones en los diferentes ámbitos de la realidad socioeconómica de Cantabria (indicadores de impacto)».

ORDEN de 9 de julio de 2002, de la Consejería de Administraciones Públicas, por la que se convoca el I Premio a la excelencia y calidad de los servicios públicos en la Junta de Comunidades y en la Universidad de Castilla– La Mancha (D.O.C.M. de 22 de julio de 2002).

DECRETO 115/2005, de 27 de septiembre, por el que se establecen la estructura orgánica y la distribución de competencias de la Consejería de Administraciones Públicas (D.O.C.M. de 29 de septiembre de 2005).

ORDEN de 27 de septiembre de 2005, de la Consejería de Administraciones Públicas, por la que se regula la estructura y funcionamiento de la Oficina de Calidad de la Administración Regional (D.O.C.M. de 29 de septiembre de 2005).

ORDEN de 17 de noviembre de 2006, de la Consejería de Administraciones Públicas, por la que se aprueban las bases reguladoras de la concesión de los premios a la excelencia y a la calidad de los Servicios Públicos en Castilla La Mancha (D.O.C.M. de 24 de noviembre de 2006).

RESOLUCIÓN de 17 de noviembre de 2006, de la Consejería de Administraciones Públicas, por la que se convoca la tercera edición del premio a la excelencia y a la calidad de los Servicios Públicos en Castilla –La Mancha (D.O.C.M. de 24 de noviembre de 2006).

DECRETO 147/2008, de 9 de septiembre de 2008, por el que se establece la estructura orgánica y la distribución de competencias de la Consejería de Administraciones Públicas y Justicia (D.O.C.M. de 12 de septiembre de 2008).

ORDEN de 2 de febrero de 2009, de la Consejería de Administraciones Públicas y Justicia, por la que se regula la estructura y el funcionamiento de la Oficina de Calidad de la Administración Regional (D.O.C.M. de 16 de febrero de 2009).

Otros ámbitos

RESOLUCIÓN de 25 de octubre de 2005, de la Dirección General de Coordinación y Política Educativa, por la que se hacen públicos los ámbitos, competencias, dimensiones, **indicadores** y procedimientos que servi-

rán de referencia en los procesos de evaluación externa de centros (D.O.C.M. de 1 de noviembre 2005).

RESOLUCIÓN de 14 de febrero de 2006, de la Dirección General de Coordinación y Política Educativa, por la que se hacen públicos los ámbitos, dimensiones e **indicadores**, y se establece el procedimiento para la evaluación de los docentes (D.O.C.M. de 23 de febrero de 2006).

12.1.8. **Comunidad Autónoma de Castilla y León**

DECRETO 46/2000, de 9 de marzo, por el que se aprueba el Plan Marco de Mejora y Calidad de los Servicios de la Administración de Castilla y León (B.O.C.Y.L. de 14 de marzo de 2000).

DECRETO 230/2000, de 9 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios al Ciudadano en la Administración de la Comunidad de Castilla y León (B.O.C.Y.L. de 10 de noviembre de 2000).

ORDEN de 21 de febrero de 2001, de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial, por la que se regula la constitución y funcionamiento de los grupos de mejora (B.O.C.Y.L. de 22 de febrero de 2001).

DECRETO 232/2001, de 11 de octubre, por el que se regula el sistema de evaluación de la calidad de los servicios de la Administración de la Comunidad de Castilla y León (B.O.C.Y.L. de 17 de octubre de 2001).

DECRETO 19/2002, de 31 de enero, por el que se crean los Premios de Calidad de los servicios públicos en la Comunidad de Castilla y León (B.O.C.Y.L. de 6 de febrero de 2002).

ORDEN de 17 de mayo de 2002, de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial, por la que se aprueba el cuestionario de autoevaluación de la calidad de los servicios de la Administración de la Comunidad de Castilla y León (B.O.C.Y.L. de 30 de mayo de 2002).

ORDEN de 3 de junio de 2002, de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial, por la que se determina el inicio del proceso de autoevaluación simplificada de la calidad de los servicios de la Administración de la Comunidad de Castilla y León para el año 2002 (B.O.C.y L. de 12 de junio de 2002).

ACUERDO 28/2004, de 9 de febrero, que aprueba el Plan Estratégico de Modernización de los Servicios Públicos de la Administración Pública –Avanza de Castilla y León (B.O.C.Y.L. de 27 de febrero de 2004).

DECRETO 66/2004, de 8 de julio, de modificación del Decreto por el que se crean los Premios de Calidad de los servicios públicos en la Comunidad de Castilla y León (B.O.C.Y.L. de 14 de julio de 2004).

ORDEN PAT/816/2005, de 6 de mayo, por la que se aprueba la Programación Anual del Plan de Modernización de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León para 2005 (B.O.C.Y.L. de 28 de junio de 2005).

DECRETO 79/2005, de 27 de octubre, por el que se modifica el Decreto 232/2001, de 11 de octubre por el que se regula el sistema de evaluación de la calidad de los servicios de la Administración de Castilla y León (B.O.C.Y.L. de 2 de noviembre de 2005).

DECRETO 12/2006, de 9 de marzo, por el que se crean los Premios a la calidad y Modernización de la Administración (B.O.C.Y.L. de 15 de marzo de 2006).

ORDEN PAT/552/2006, de 27 de marzo, por la que se convocan los premios a la Calidad y Modernización de la Administración año 2006 (B.O.C.Y.L. de 15 de marzo de 2006).

ORDEN PAT/810/2006, de 2 de mayo, por la que se aprueba la programación anual del Plan de Modernización de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León para 2006 (B.O.C.Y.L. de 19 de mayo de 2006).

ORDEN PAT/1060/2006, de 16 de junio, por la que se aprueban las bases reguladoras para la concesión de subvenciones a Entidades Locales, en materia de Calidad y modernización administrativa de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial (B.O.C.Y.L. de 28 de junio de 2006).

Convenio marco de colaboración entre la administración de la Comunidad de Castilla y León y la Federación regional de municipios y provincias de Castilla y León de 6 de junio de 2006 para el fomento de la modernización y mejora de la calidad de los servicios públicos municipales.

ORDEN PAT/1873/2006, de 17 de noviembre, por la que se publica el fallo de los Jurados de los Premios a la Calidad y Modernización de la Administración año 2006 (B.O.C.Y.L. de 23 de noviembre de 2006).

ACUERDO del Consejo de Gobierno de 17 de abril de 2008 por el que se aprueba el Plan Estratégico de Modernización de la Administración de Castilla León.

ORDEN ADM/854/2008, de 27 de mayo, por la que se convocan los Premios a la Calidad y Modernización de la Administración año 2008 (B.O.C.Y.L. de 30 de mayo de 2008).

Otros ámbitos

RESOLUCIÓN de 16 de mayo de 2005, de la Dirección General de Coordinación, Inspección y Programas Educativos, por la que se autoriza a Institutos de Educación Secundaria y a Colegios de Educación Infantil y Primaria, a desarrollar los contenidos de las Cartas de Servicios de la Administración educativa en catálogos de servicios y compromisos de calidad (B.O.C.Y.L. de 25 de mayo de 2005).

RESOLUCIÓN de 14 de febrero de 2006, de la Dirección General de Coordinación, Inspección y Programas Educativos, por la que se autoriza a Centros Públicos de Educación Secundaria, Bachillerato, Formación profesional, ya Centros Públicos de Educación Infantil y Primaria, a desarrollar los contenidos de las Cartas de Servicios de la Administración educativa en catálogos de servicios y compromisos de calidad en el curso 2005/2006 (B.O.C.Y.L. de 21 de febrero de 2006).

12.1.9. Comunità Autònoma de Catalunya

Otros ámbitos

RESOLUCIÓN ICT/2265/2002, de 18 de julio, de delegación de competencias del Consejero de Industria, Comercio y Turismo en el director general de Industria para la firma de un acuerdo de colaboración con el Departamento de Educación en materia de calidad y mejora continua (D.O.G.C. de 8 de agosto de 2002).

RESOLUCIÓN ICT/1342/2002, de 3 de mayo, por la que se aprueban las bases para la concesión de ayudas a establecimientos de alojamiento turístico sometidos al régimen de hostelería para la obtención de la "Marca de Calidad Turística Española" del ICTE o la certificación ISO 9000 (D.O.G.C. de 22 de mayo de 2002).

ORDEN EDU/432/2006, de 30 de agosto, por la que se crea el Proyecto de calidad y mejora continua de los centros educativos, y se aprueban las bases reguladoras (D.O.G.C. de 13 de septiembre de 2006).

LEY 12/2007 de 11 de octubre, de Servicios Sociales de Cataluña (B.O.E. de 6 de noviembre de 2007).

Art.44.2 «Deben determinarse por reglamento **los indicadores** cuantitativos, cualitativos y de equilibrio territorial que deben aplicarse para que los servicios sociales básicos y especializados se cubran adecuadamente»

RESOLUCIÓN EDU/10/2008, de 2 de enero, por la que se autoriza a determinados centros educativos a participar en el Proyecto de calidad y mejora continua, y a elaborar y formalizar un acuerdo trienal con el Departamento de Educación para la mejora de la calidad del servicio educativo (D.O.G.C., de 14 de enero de 2008).

12.1.10. Ciudad Autónoma de Ceuta

APROBACIÓN del Programa Integrado 2000-2006 de la Ciudad Autónoma (B.O.C.CE. extraordinario de 17 de octubre de 2001).

(Programa fundamentado en gestión por objetivos y medición con indicadores. Por ejemplo «RELACION INDICATIVA DE INDICADORES PARA CUANTIFICACION DE OBJETIVOS A NIVEL DE EJE PRIORITARIO 2)

Otros ámbitos

APROBACIÓN por el Tribunal de Cuentas del Informe anual de la Ciudad Autónoma de Ceuta correspondiente al ejercicio 1996 (B. O. C. CE. 7 de julio de 2000).

«V.2. RECOMEDACIONES

2. El presupuesto de gastos por programas debería contar con objetivos e indicadores adecuadamente definidos y sistemas de seguimiento y control»

PLAN INTEGRAL DE TABAQUISMO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE CEUTA 2006-2010 (B. O. C. CE. de 28 de julio de 2006).

APROBACIÓN de los Programas Operativos FEDER y FSE, para Ceuta en el periodo 2007-2013 (B. O. C. CE. de 30 de diciembre de 2008).

12.1.11. **Comunidad Autónoma de Extremadura**

DECRETO 21/1996, de 19 de febrero, de puesta en marcha del Plan de Innovación y Mejora de los servicios administrativos de la Junta de Extremadura (D.O.E. de 27 de febrero de 1996).

RESOLUCIÓN de 1 de marzo de 2004, de la Consejera de Presidencia, por la que se dispone la publicación del acuerdo del Consejo de Gobierno de la Junta de Extremadura de 26 de febrero de 2004, por el que se aprueba el «Plan de Modernización, Simplificación y Calidad para la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura (2004-2007)» (D.O.E. de 4 de marzo de 2004).

DECRETO 149/2004, de 14 de octubre, por el que se aprueba la Carta de Derechos de los Ciudadanos, se regulan las Cartas de Servicios y se definen los sistemas de análisis y observación de la calidad en la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura (D.O.E. de 26 de octubre de 2004).

RESOLUCIÓN de 9 de febrero de 2005, de la Dirección General de Coordinación e Inspección, por la que se aprueba el modelo normalizado de impresión para los folletos divulgativos de Cartas de Servicios (D.O.E. de 19 de febrero de 2005).

12.1.12. **Comunidad Autónoma de Galicia**

DECRETO 186/1990, de 1 de marzo, de creación de la Comisión de Racionalización Administrativa y Revisión de normativa legal (D.O.G. de 12 de marzo de 1990).

Modificado por DECRETO 416/1991, de 19 de diciembre (D.O.G. de 31 de diciembre de 1991).

DECRETO 340/1994, de 17 de noviembre, de creación de las Comisiones Provinciales de Racionalización Administrativa (D.O.G. de 18 de noviembre de 1994).

ORDEN de 19 de diciembre de 1997, por la que se regula el funcionamiento de las Comisiones de evaluación del rendimiento (D.O.G. de 26 de diciembre de 1997).

DECRETO 115/1997, de 2 de mayo, por el que se desarrolla el artículo 63 bis de la Ley 4/1988, de 26 de mayo, de Función Pública de Galicia, añadido por la Ley 3/1995 de 10 de abril de modificación de la Ley de Función Pública sobre evaluación del rendimiento de las unidades administrativas (D.O.G. de 19 de mayo de 1997).

DECRETO 216/1997, de 30 de julio, por el que se crea el Servicio de Respuesta Inmediata (SERI) de la Xunta de Galicia y se regula su funcionamiento (D.O.G., de 11 de agosto de 1997).

DECRETO 148/2004, de 1 de julio, sobre Cartas de Servicios y Observatorio de Calidad (D.O.G. de 12 de julio de 2004).

DECRETO 164/2005, de 16 de junio, por el que se regulan y determinan las oficinas de registro propias o concertadas de la administración de la Comunidad Autónoma de Galicia, se crea el Registro telemático de la Junta de Galicia y se regula la atención al ciudadano (D.O.G. de 24 de julio de 2005).

LEY 4/2006, de 30 de junio, de transparencia y de buenas prácticas en la Administración pública gallega (D.O.G. de 14 de julio de 2006, B.O.E. de 19 de agosto de 2006).

DECRETO 37/2007, de 15 de marzo, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia (D.O.G. de 22 de marzo de 2007). Modificado por DECRETO 291/2008 de 30 de diciembre que modifica el actual Decreto 37/2007 de 15 de marzo, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia (D.O.G. de 12 de enero de 2009).

DECRETO 117/2008, de 22 de mayo, por el que se regulan las cartas de servicios de la Xunta de Galicia y el Observatorio de Calidad y de Administración Electrónica de Galicia (D.O.G. de 12 de julio de 2008).

ORDEN de 11 de julio de 2008, por la que se aprueba una guía descriptiva de elaboración de cartas de servicios en la Xunta de Galicia y el Manual de Identidad gráfica del Programa de cartas de servicios de la Xunta de Galicia (D.O.G. de 21 de julio de 2008).

ORDEN de 21 de julio de 2008, por la que se aprueba la Carta de servicios de gestión y soporte de las infraestructuras corporativas informáticas y de telecomunicaciones (D.O.G. de 31 de julio de 2008).

DECRETO 235/2008, de 18 de septiembre, por el que se regula el sistema de calidad de gestión de la Xunta de Galicia (D.O.G. de 27 de octubre de 2008).

DECRETO 255/2008, de 23 de octubre, por el que se simplifica la documentación para la tramitación de los procedimientos administrativos y se fomenta la utilización de medios electrónicos (D.O.G. de 13 de noviembre de 2008).

Otros ámbitos

LEY 16/2006, de 27 de diciembre, del Plan Gallego de Estadística 2007-2011 (D.O.G. de 9 de enero de 2007).

DECRETO 126/2008, do 19 de junio, por el que se establece la ordenación y el currículo de bachillerato en la Comunidad Autónoma de Galicia (D.O.G. 23 junio de 2008).

LEY 7/2008, de 7 de julio, de protección del paisaje de Galicia (D.O.G. de 18 de julio de 2008).

12.1.13. Comunidad Autónoma de las Islas Baleares

Plan de Calidad aprobado el 15 de diciembre de 2001.

DECRETO 9/2003, de 7 de febrero, que regula las quejas y las iniciativas presentadas a la Administración de la comunidad autónoma de les Illes Balears (B.O.I.B. de 15 de febrero de 2003).

ORDEN de 10 de abril de 2003, del Consejero de Interior, reguladora de la tramitación y el modelo de quejas e iniciativas sobre el funcionamiento de los servicios y unidades de la Administración de la comunidad Autónoma de las Illes Balears (B.O.I.B. de 10 mayo de 2003).

ORDEN del Consejero de Interior por la cual se regulan la tramitación y el modelo de quejas e iniciativas sobre el funcionamiento de los servicios y unidades de la administración de la comunidad autónoma de las Illes Balears (B.O.I.B. de 10 de mayo de 2003).

Acuerdo del Consejo de Gobierno del día 19 de diciembre de 2003, por el que se crea la Comisión Interdepartamental de Calidad y se encarga la redacción de un plan de calidad para la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, sus entidades autónomas y empresas públicas, íntegramente participadas (B.O.I.B. de 29 de diciembre de 2003).

Acuerdo del Pleno del Ayuntamiento de Palma de realizar un plan de calidad (2004).

Acuerdo del Consejo de Gobierno del 31 de agosto de 2007, para el desarrollo del Segundo Plan Estratégico de Calidad del Gobierno de las Illes Balears (B.O.I.B. de 6 de septiembre de 2007).

Acuerdo del Consejo Ejecutivo del Consell Insular de Mallorca de crear la Comisión de Modernización (2007, diciembre)

RESOLUCIÓN de 7 de enero de 2008, por la que se ordena la publicación del Convenio Marco entre la Administración General del Estado y la Comunidad Autónoma de las Illes Balears para la implantación de una red de Oficinas Integradas de atención al ciudadano en el ámbito territorial de las Illes Balears (B.O.I.B. de 12 de enero de 2008).

Convenio de colaboración, de 6 de marzo de 2008, entre el Gobierno de las Illes Balears y la Federación de Entidades Locales de las Illes Balears para el fomento de la gestión de la calidad de los servicios públicos en los ayuntamientos y consejos insulares de las Illes Balears.

RESOLUCIÓN de 24 de julio de 2008, del Consejero de Presidencia, de convocatoria de subvenciones en materia de calidad y mejora de los servicios públicos de las entidades locales correspondientes al ejercicio de 2008 (B.O.I.B. de 26 agosto de 2008).

Acuerdo del Consejo de Gobierno de 7 de noviembre de 2008, de creación del Foro de la Ciudadanía para la evaluación de las Políticas y los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears (B.O.I.B. de 13 de noviembre de 2008).

RESOLUCIÓN del Conseller de Presidencia por la cual se fijan los criterios de selección de los vocales del Fórum de la Ciudadanía para la Evaluación de las Políticas y los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears y se ordena la publicación de la convocatoria pública para la inscripción (B.O.I.B. de 10 de enero de 2009).

12.1.14. **Comunidad Autónoma de Madrid**

DECRETO 27/1997, de 6 de marzo, por el que se regulan las Cartas de Servicios y los Premios Anuales a la Excelencia y Calidad del Servicio Público en la Comunidad de Madrid (B.O.C.M. de 14 de marzo de 1997).

DECRETO 44/1998, de 18 de marzo, por el que se aprueban medidas complementarias de regulación de las Cartas de Servicios (B.O.C.M. de 27 de marzo de 1998).

DECRETO 132/2001, de 2 de agosto, por el que se crean las Comisiones de Seguimiento y desarrollo del Plan Estratégico de Simplificación de la Gestión Administrativa (B.O.C.M. de 13 de agosto de 2001).

DECRETO 85/2002, de 23 de mayo, por el que se regulan los sistemas de evaluación de la calidad de los servicios públicos y se aprueban los Criterios de Calidad de la Actuación Administrativa en la Comunidad de Madrid (B.O.C.M. de 5 de junio de 2002).

Reglamento Orgánico de participación ciudadana del Ayuntamiento de Madrid (B.O.C.M., de 22 de junio de 2004). (*Señala el conocimiento de indicadores*).

ORDEN de 18 de noviembre de 2004, por la que se regula la utilización de las técnicas cuantitativas y cualitativas de investigación social para la medición de la calidad de los servicios que presta la Comunidad de Madrid (B.O.C.M. de 3 de diciembre de 2004).

Otros ámbitos

ORDEN 1433/2007, de 7 de junio, de la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio, por la que se aprueba la Estrategia de Calidad del Aire y Cambio Climático de la Comunidad de Madrid 2006-20012. Plan Azul (B.O.C.M. de 30 de junio de 2007).

12.1.15. Ciudad Autónoma de Melilla

Reglamento de organización y funcionamiento del Observatorio de Calidad de las Administraciones Públicas de 11 de junio de 2004 (B.O.ME. de 6 de julio de 2004).

Otros ámbitos

ACUERDO del Consejo de Gobierno de fecha 17 de octubre de 2008, relativo a manual de procedimientos de gestión y control de los proyectos cofinanciados por el FEDER– Fondo de Cohesión y la Ciudad Autónoma de Melilla en el periodo de programación 2007-2013 (B.O.ME extraordinario de 23 de octubre de 2008).

ACUERDO del Consejo de Gobierno de fecha 17 de octubre de 2008, relativo a manual de procedimientos de gestión y control de los proyectos cofinanciados por el FSE y la Ciudad Autónoma de Melilla en el periodo de programación 2007-2013 (B.O.ME. extraordinario de 23 de octubre de 2008).

Los dos programas operativos, contienen multitud de referencias a indicadores, análisis dafo, etc.

12.1.16. Comunidad Autónoma de la región de Murcia

DECRETO 15/2000, de 30 de marzo, por el que se articula e impulsa la elaboración y ejecución del Plan Estratégico de Modernización de la Administración Pública de la Región de Murcia (B.O.R.M. de 6 de abril de 2002).

ORDEN de 6 de marzo de 2003, de la Consejería de Economía y Hacienda, por la que se dictan instrucciones en relación a la implantación

de las cartas de servicios en la Administración Pública de la Región de Murcia (B.O.R.M. de 22 de marzo de 2003).

RESOLUCIÓN de 25 de enero de 2005, de la Consejería de Hacienda, por la que se ordena la publicación del Acuerdo Marco Administración– Organizaciones Sindicales para la modernización y mejora de la Administración Pública Regional para el periodo 2005-2007 (B.O.R.M. de 7 de febrero de 2005).

Acuerdo del Pleno del Ayuntamiento de Cartagena de 1 de junio de 2006. Aprobación definitiva del Reglamento Orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones (B.O.R.M. de 25 de agosto de 2006).

Decreto de la Alcaldía del Ayuntamiento de Murcia de 19 de junio de 2007, por el que se dispone la Organización de los Servicios Administrativos del Ayuntamiento (B.O.R.M. de 19 de julio de 2007).

Reglamento Orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones para la Atención del Ciudadano del Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar (B.O.R.M. de 17 de marzo de 2008).

12.1.17. **Comunidad Foral de Navarra**

Acuerdo de 25 de noviembre de 2002, por el que se toma en consideración el Plan de Modernización y Reforma de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos (B.O.N. de 24 de marzo de 2003).

DECRETO FORAL 72/2005, de 9 de mayo, por el que se regulan las Cartas de Servicios de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y de sus organismos autónomos (B.O.N. de 3 de junio de 2005).

ORDEN FORAL 119/2005, de 11 de octubre, del Consejero de Presidencia, Justicia e Interior, por la que se regula el diseño y la estructura de las Cartas de Servicios de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y de sus organismos autónomos (B.O.N. de 14 de noviembre de 2005).

LEY FORAL 21/2005, de 29 de diciembre, de evaluación de las políticas públicas y de la calidad de los servicios Públicos (B.O.N. de 9 de enero de 2006, B.O.E. de 4 de febrero de 2006).

ORDEN FORAL 47/2007, de 25 de enero, del Consejero de Presidencia, Justicia e Interior, por la que se convoca el I Premio a la Calidad de los Servicios Públicos en las Administraciones Públicas de Navarra, correspondientes al año 2007 (B.O.N. de 14 de febrero de 2007).

ORDEN FORAL 531/2007, de 24 de diciembre, de la Consejera de Administración Local, por la que se aprueba la convocatoria de ayudas a Entidades Locales de Navarra para la realización de actividades de fomento y desarrollo de la calidad e innovación de los servicios públicos locales, que se realicen durante el año 2008 (B.O.N. de 14 de enero de 2008).

APROBACIÓN definitiva del Reglamento de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Pamplona (B.O.N. de 20 de octubre de 2008).

12.1.18. **Comunidad Autónoma vasca**

DECRETO 1/1995, de 3 de enero, de creación, supresión y modificación de los Departamentos de la Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco y de determinación de funciones y áreas de actuación de los mismos (B.O.P.V. de 4 de enero de 1995). (Crea la Oficina para la Modernización Administrativa)

DECRETO 463/1995, de 31 de octubre, por el que se aprueba la estructura orgánica de la Vicepresidencia del Gobierno (B.O.P.V. de 3 de noviembre de 1995).

ORDEN de 14 de marzo de 1996, del Vicepresidente del Gobierno, por la que se determinan las funciones de la Oficina para la Modernización Administrativa relativas a estructuración interna, creación de Entes Institucionales y planificación de efectivos (B.O.P.V. de 18 de marzo de 1996).

Plan Estratégico de la Administración On Line 2004-2006, aprobado el 27 de julio de 2004³².

³² Por ejemplo, «LÍNEAS DE ACTUACIÓN. Establecimiento del Cuadro de Mando y de los indicadores de resultado del desarrollo del Plan Estratégico».

DECRETO 53/2007, de 27 de marzo, por el que se aprueba el Programa Estadístico Anual de 2007 (B.O.P.V. de 18 de mayo de 2007).

(Incluye la operación "Indicadores de Sostenibilidad a nivel Municipal en la C.A. de Euskadi». Ver en Programas UDALMAP)

Otros ámbitos

LEY 2/2005, de 17 de febrero, del Plan Vasco de Estadística 2005-2008 (B.O.P.V. de 11 de marzo de 2005).

(En todo el articulado, alusiones permanentes a la obtención de indicadores demográficos, sociales, económicos...)

RESOLUCIÓN de 14 de mayo de 2008, de la Viceconsejería de Medio Ambiente, por la que se formula el documento de referencia para la Evaluación Conjunta de Impacto Ambiental del «Plan Territorial Sectorial de la Red Intermodal y Logística del Transporte de la CAPV» promovido por la Dirección de Transportes del Gobierno Vasco (B.O.P.V de 12 de noviembre de 2008).

«Programa de supervisión de los efectos del plan.

Sólo los probables efectos significativos en el medio ambiente, tanto los positivos como los negativos, previstos y no previstos, identificados como tal, necesitarán un seguimiento. Para ello, es necesario haber asignado, previamente, a cada efecto significativo un indicador (cualitativos y/o cuantitativos) y/o conjunto de preguntas correspondientes. Este es el caso, por ejemplo, de los objetivos ambientales estratégicos que resulten de aplicación en cada plan. Para el establecimiento de estos indicadores, se revisarán, al menos, los siguientes:

- a) Indicadores básicos (sobre la base del modelo causal).
- b) Indicadores ambientales de cabecera.
- c) Indicadores de sostenibilidad en la CAE.
- d) Indicadores estructurales europeos».

RESOLUCIÓN de 26 de septiembre de 2008, del Viceconsejero de Tecnología y Desarrollo Industrial, por la que se hace pública la convocatoria, para el periodo 2008-2009, del (programa de apoyo a los Centros Tecnológicos y a sus Corporaciones y Alianzas Tecnológicas (Programa Emaitek) (B.O.P.V. de 17 de octubre de 2008).

«Artículo 2.– Indicadores de control y objetivos asociados a la convocatoria 2008»

ORDEN de 25 de septiembre de 2008, de la Consejera de Industria, Comercio y Turismo, por la que se regula el programa de apoyo a los Centros Tecnológicos y a sus corporaciones y alianzas tecnológicas. Programa Emaitek (B.O.PV. de 16 octubre de 2008).

«ANEXO 2 INDICADORES DE CONTROL, OBJETIVOS FINALES Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN PARA LOS CENTROS TECNOLÓGICOS

En este anexo se definen los indicadores de control de resultados, sus pesos relativos según su importancia, los objetivos finales a cumplir en el programa de ayudas Emaitek y los criterios de evaluación previstos».

RESOLUCIÓN 9/2008, de 2 de julio, del Director de la Secretaría del Gobierno y de Relaciones con el Parlamento, por la que se dispone la publicación del Acuerdo adoptado por el Consejo de Gobierno «por el que se aprueba el Plan de Normalización del Uso del Euskera en el Gobierno Vasco para el IV. Periodo de Planificación (2008-2012) (B.O.P.V. de 7 de agosto de 2008).

«3.7. metodología

(...) Cada departamento debe, estableciendo como referente y meta a alcanzar los Criterios para el Uso de las Lenguas Oficiales, determinar los objetivos que pretende desarrollar, y establecer una serie de indicadores para medir el nivel de cumplimiento de éstos.

3.12. Proponer los ajustes necesarios en los objetivos generales, los objetivos específicos, los indicadores, las estrategias y el plan de acción (disponiendo los recursos para ello)

(...) ANEXO B: METODOLOGÍA

(...) 1.– Realizar un diagnóstico de la situación, tanto desde el punto de vista cuantitativo como cualitativo.

2.– Establecer una serie de objetivos generales y específicos.

3.– Formular indicadores.

4.– Describir las estrategias generales y específicas.

5.– Diseñar un plan de acción.

6.– Gestionar el plan.

7.– Hacer un seguimiento del plan.

(...) 3.– Indicadores:

Hasta el momento se han determinado los objetivos generales y descrito los objetivos específicos correspondientes a cada uno de ellos. Una vez definido qué se quiere lograr mediante el plan (qué objetivo), es obvio que será necesario algún mecanismo para saber cuál es su nivel de cumplimiento. Ésta es, precisamente, la labor que han de realizar los indicadores: calibrar si los objetivos se están cumpliendo o no.»

DECRETO 23/2009, de 3 de febrero, por el que se establece el currículo de Bachillerato y se implanta en la Comunidad Autónoma del País Vasco (B.O.P.V. de 27 de febrero de 2009). (*Sistema de control y evaluación por indicadores*).

12.1.19. **Comunidad Autónoma de La Rioja**

DECRETO 58/1997, de 30 de diciembre, por el que se regulan las funciones de la Administración en materia de información, calidad, evaluación e inspección de los servicios (B.O.R. de 3 de enero de 1998).

DECRETO 40/2001, de 5 de octubre, por el que se regulan las Cartas de Compromisos en el ámbito de la Administración de la Comunidad Autónoma de la Rioja (B.O.R. de 9 de octubre de 2001).

ORDEN 19/2005, de 2 de mayo, de la Consejería de Administraciones Públicas y Política Local por la que se regula la concesión del Diploma de Compromiso con la Excelencia (B.O.R. de 7 de mayo de 2005).

ORDEN 115/2005, de 16 de septiembre, por la que se modifica la Orden 19/2005, de 2 de mayo, de la Consejería de Administraciones Públicas y Política Local por la que se regula la concesión del Diploma de Compromiso con la Excelencia (B.O.R. de 4 de octubre de 2005).

ORDEN 117/2006, de 3 de octubre, de la Consejería de Administraciones Públicas y Política Local por la que se regulan los Certificados a la Excelencia en los Servicios Públicos de la Comunidad Autónoma de La Rioja (B.O.R. de 6 de noviembre de 2006).

Modificada por ORDEN 172/2007, de 26 de diciembre, por la que se modifica la Orden 117/2006, de 3 de octubre, de la

Consejería de Administraciones Públicas y Política Local, por la que se regulan los certificados a la Excelencia en los Servicios Públicos de la Comunidad Autónoma de La Rioja y se convocan para el año 2008 (B.O.R. de 12 de enero de 2008).

DECRETO 39/2007, de 13 de julio, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Administraciones Públicas y Política Local y sus funciones en desarrollo de la Ley 3/2003, de 3 de marzo de Organización del Sector Público de la Comunidad Autónoma de La Rioja (B.O.R. de 14 de julio de 2007).

Corrección de errores del Decreto 39/2007, de 13 de julio, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Administraciones Públicas y Política Local y sus funciones en desarrollo de la Ley 3/2003, de 3 de marzo, de Organización del Sector Público de la Comunidad Autónoma de La Rioja (B.O.R. de 11 de agosto de 2007).

Corrección de errores del Decreto 39/2007, de 13 de julio, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Administraciones Públicas y Política Local y sus funciones en desarrollo de la Ley 3/2003, de 3 de marzo, de Organización del Sector Público de la Comunidad Autónoma de La Rioja (B.O.R. de 20 de septiembre de 2007).

Modificado por DECRETO 26/2008, de 11 de abril, por el que se modifica el Decreto 39/2007, de 13 de julio, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Administraciones Públicas y Política Local y sus funciones en Desarrollo de la Ley 3/2003, de 3 de marzo, de Organización del Sector Público de la Comunidad Autónoma de La Rioja (B.O.R. de 22 de abril de 2008).

DECRETO 125/2007, de 26 de octubre, por el que se regula el ejercicio de las funciones en materia de organización administrativa, calidad y evaluación de los servicios en la Administración General de la Comunidad Autónoma de la Rioja y sus Organismos Autónomos (B.O.R. de 15 de noviembre de 2007).

RESOLUCIÓN de 12 de diciembre de 2007, del Consejero de Administraciones Públicas y Política Local por la que se desarrolla lo dis-

puesto en el artículo 4.2 del Decreto 125/2007, de 26 de octubre, por el que se regula el ejercicio de las funciones en materia de organización administrativa, calidad y evaluación de los servicios en la Administración General de la Comunidad Autónoma de la Rioja y sus Organismos Autónomos (B.O.R. de 15 de diciembre de 2007).

RESOLUCIÓN de 27 de febrero de 2009, de la Consejería de Administraciones Públicas y Política Local, por la que se modifica la Resolución de 12 de diciembre de 2007, del Consejero de Administraciones Públicas y Política Local por la que se desarrolla lo dispuesto en el artículo 4.2. del decreto 125/2007, de 26 de octubre, por el que se regula el ejercicio de funciones en materia de organización administrativa, calidad y evaluación de los servicios en la Administración General de la Comunidad Autónoma de la Rioja y sus Organismos Autónomos. (B.O.R de 6 de marzo de 2009).

ORDEN 8/2009, de 26 de febrero, de la Consejería de Administraciones Públicas y Política Local por la que se establecen las bases y se convocan para el año 2009 dos Premios a la Calidad e Innovación en la Administración del Gobierno de La Rioja en el marco del camino a la Excelencia que esta siguiendo (B.O.R. de 9 de marzo de 2009).

Otros ámbitos

ORDEN 38/2007, de 8 de octubre, de la Consejería de Educación, Cultura y Deporte, por la que se establecen las instrucciones relativas a la catalogación de Centros de Educación Infantil, de Educación Primaria y de Educación Especial, Institutos de Educación Secundaria y Centros de Régimen Especial dependientes de la Consejería de Educación (B.O.R. de 20 de octubre de 2007).

Recoge indicadores para tal clasificación. Por ejemplo

«1.b) Dicha puntuación se obtendrá como resultado de la suma de los puntos que se obtengan mediante la aplicación de los siguientes **indicadores** relativos a la complejidad de la gestión»

DECRETO 57/2008, de 10 de octubre, se aprueba el III Plan Riojano de Investigación, Desarrollo Tecnológico e Innovación 2008-2011 (B.O.R. de 17 de octubre de 2008).

«Por *indicadores* entiende el Plan los elementos de medición que expresan el grado de cumplimiento de los objetivos. Los indicadores son finalistas, pues sólo tienen sentido en la medida en la que previamente se han explicitado los objetivos o compromisos. El conjunto de indicadores relacionados con las metas constituye el Sistema de Monitorización y Cuadro de Mando del Plan. Los objetivos e instrumentos se vinculan a las dimensiones estratégicas del Plan y los *indicadores* se asocian directamente a los objetivos que deben evaluar.»

DECRETO 58/2008, de 17 de octubre, por el que se aprueba el Plan Director de Saneamiento y Depuración 2007-2015 de la Comunidad Autónoma de La Rioja (B.O.R. de 24 de octubre de 2008).

DECRETO 62/2008, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Plan Director de Residuos de La Rioja 2007-2015 (B.O.R. de 21 de noviembre de 2008.)

RESOLUCIÓN 215/2008, de 10 de diciembre, del Secretario General Técnico de Turismo, Medio Ambiente y Política Territorial por la que se dispone la publicación en el Boletín oficial de la Rioja del Acuerdo de la Comisión Delegada del Gobierno contra el Cambio Climático, de fecha 5 de diciembre de 2008, por la que se aprueba la Estrategia Regional frente al cambio climático 2008-2012 (B.O.R. de 15 de diciembre de 2008).

LEY 4/2008, de 23 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de La Rioja para el año 2009 (B.O.R. de 29 de diciembre de 2008).

12.1.20. **Comunidad Autónoma de Valencia**

Acuerdo de 24 de febrero de 1998, del Gobierno Valenciano, por el que se dispone la implantación de un sistema de evaluación de la calidad de los centros, entidades y servicios de la Administración de la Generalitat Valenciana: www.gva.es/excel/valenciano/acuerdogv.htm

Acuerdo de 22 de diciembre de 2000, del Gobierno Valenciano, por el que se aprueba el II Plan de Modernización y Racionalización de la Administración Pública Valenciana (D.O.G.V. de 17 de enero de 2001).

DECRETO 191/2001, de 18 de diciembre, por el que se aprueba la Carta del Ciudadano de la Comunidad Valenciana y se regulan las Cartas de Servicios en la Generalitat Valenciana (D.O.G.V. de 27 de diciembre de 2001).

Otros ámbitos

DECRETO 25/2005, de 4 de febrero, del Consell de la Generalitat, por el que se aprueban los Estatutos reguladores de la Agencia Valenciana de Salud (D.O.G.V. de 8 de febrero de 2005).

ORDEN de 22 de marzo de 2005, de la Consellería de Cultura, Educación y Deporte, por la que se regula el procedimiento para la implantación de sistemas de gestión de calidad en los centros educativos no universitarios de la Comunidad Valenciana (D.O.G.V. de 15 de abril de 2005).

ORDEN de 6 de junio de 2005, de la Consellería de Cultura, Educación y Deporte, por la que se convocan ayudas económicas y subvenciones para los centros docentes no universitarios de la Comunidad Valenciana que tengan aprobada la realización de proyectos de implantación de sistemas de gestión de calidad (D.O.G.V. de 24 de junio de 2005).

DECRETO 120/2007, de 27 de julio, del Consell de la Generalitat, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico y Funcional de la Consellería de Sanidad (D.O.C.V. de 30 de julio de 2007).

12.2. NORMAS

12.2.1. **Servicios bibliotecarios**

UNE 50137:2000. Información y documentación. Indicadores de rendimiento bibliotecario.

UNE 50137:2000/1M:2005. Información y documentación. Indicadores del rendimiento bibliotecario.

UNE-ISO/TR 20983:2006 IN Información y documentación. Indicadores para los Servicios Bibliotecarios Electrónicos (ISO/TR 20983:2003).

12.2.2. **Gestión y aseguramiento de la calidad**

UNE 20970:1999

Procedimientos de ensayo de conformidad con la disponibilidad en régimen permanente.

UNE 66172:2003 IN

Directrices para la justificación y desarrollo de normas de sistemas de gestión.

UNE 66173:2003 IN

Los recursos humanos en un sistema de gestión de la calidad. Gestión de las competencias.

UNE 66174:2003

Guía para la evaluación del sistema de gestión de la calidad según la Norma UNE-EN ISO 9004:2000. Herramientas y planes de mejora.

UNE 66175:2003

Sistemas de gestión de la calidad. Guía para la implantación de sistemas de indicadores.

UNE 66176:2005

Sistemas de gestión de la calidad. Guía para la medición, seguimiento y análisis de la satisfacción del cliente.

UNE 66177:2005

Sistemas de gestión. Guía para la integración de los sistemas de gestión.

UNE 66178:2004

Sistema de gestión de calidad. Guía para la gestión del proceso de mejora continua.

UNE 66507:1999 IN

Directrices para la redacción de normas destinadas a la evaluación de la conformidad.

UNE 66916:2003

Sistemas de gestión de la calidad. Directrices para la gestión de la calidad en los proyectos.

UNE – EN ISO 9000:2005

Sistema de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.

UNE – EN ISO 9001:2008

Sistema de gestión de la calidad. Requisitos.

UNE – EN ISO 9004:2000³³

Sistema de gestión de la calidad. Directrices para la mejora del desempeño.

UNE-ISO 10001:2008

Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para los códigos de conducta de las organizaciones.

UNE– ISO 10002:2004

Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones.

UNE-ISO 10005:2005

Sistemas de gestión de la calidad. Directrices para los planes de la calidad.

UNE-ISO 10007:2006

Sistemas de gestión de la calidad. Directrices para la gestión de la configuración (ISO 10007:2003).

ISO 10013:1995

Directrices para la elaboración de manuales de calidad.

UNE 93200:2008

Cartas de servicios. Requisitos.

UNE– ISO/IEC 90003:2005

Ingeniería del software. Guía de aplicación de la ISO 9001:2000 al software.

UNE-IWA 4:2006 IN. Sistemas de gestión de la calidad. Directrices para la aplicación de la Norma ISO 9001:2000 en el gobierno local (IWA 4:2005).

³³ En noviembre de 2009, preparando la edición del libro, se han publicado nuevas versiones:

UNE-EN ISO 9001:2008/AC:2009: Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. (ISO 9001:2008/Cor 1:2009).

UNE-EN ISO 9004:2009: «Gestión para el éxito sostenido de una organización. Enfoque de gestión de la calidad (ISO 9004:2009).

UNE – EN ISO 19011:2002.

Directrices para la auditoría de sistemas de gestión de la calidad y/o medioambiental.

12.2.3. **Aplicaciones de las tecnologías de la información e información y documentación**

UNE-ISO/TR 20983:2006 IN 50

Información y documentación. Indicadores para los Servicios Bibliotecarios Electrónicos (ISO/TR 20983:2003).

UNE-ISO/IEC 17779:2002.

Código de buenas prácticas para la gestión de la Seguridad de la Información.

UNE 71502:2004.

Especificaciones para los Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información.

12.3. PLANES Y PROYECTOS

12.3.1. **Administración General del Estado**

12.3.1.1. *Plan Avanza*³⁴

Avanza – Plan 2006-2010 para el desarrollo de la sociedad de la información y de convergencia con Europa y entre Comunidades Autónomas y Ciudades Autónomas (2006-2010)

El Consejo de Ministros aprobó en 2005 un plan para el desarrollo de la sociedad de la información y de convergencia con Europa y entre Comunidades Autónomas y Ciudades con Estatuto de Autonomía.

³⁴ <http://www.planavanza.es/>

Algunas materializaciones concretas:

RESOLUCIÓN de 2 de octubre de 2007 de la Secretaría de Estado para telecomunicaciones y para la sociedad de la información, por la que se publica la adenda al convenio marco de colaboración entre el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio y la Comunidad Autónoma de Galicia para el desarrollo del programa pyme digital, en el ámbito del Plan Avanza (B.O.E. de 30 de octubre de 2007).

Para cada actuación recoge: descripción, objetivos, medición con indicadores de final del resultado, aportaciones económicas, justificación de inversiones y plazo, responsable, período de ejecución.

RESOLUCIÓN de 3 de octubre de 2007, de la Secretaría de Estado de telecomunicaciones y para la sociedad de la información, por la que se publica la adenda al convenio marco de colaboración entre el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio y el Principado de Asturias, para el desarrollo del programa de difusión del dni electrónico, en el ámbito del Plan Avanza (B.O.E. de 30 de octubre de 2007).

Para cada actuación recoge: descripción, objetivos, medición con indicadores de final del resultado, aportaciones económicas, justificación de inversiones y plazo, responsable, período de ejecución.

«RESUMEN ESTRATÉGICO

3. Elementos del Plan Avanza

3.1. OBJETIVOS

La cuantificación de estos objetivos se materializa en una serie de indicadores de impacto, sobre los que se establecen las metas para el 2010, a alcanzar al final del período de ejecución del Plan.

...

3.2. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Uno de los factores claves de éxito del Plan Avanza es disponer de instrumentos de **seguimiento y evaluación** adecuados que faciliten su desarrollo y el cumplimiento de los objetivos planteados en cada una de las áreas de actuación, a la vez que sirven para orientar la adaptación del Plan a los cambios.

1. *Configuración del Sistema de indicadores del Plan Avanza*

El sistema definido está formado por:

yun conjunto de **indicadores de seguimiento** que permita evaluar el desarrollo administrativo de las acciones así como su ejecución presupuestaria.

- **indicadores de impacto**, vinculados a la consecución de los objetivos estratégicos planteados y de mejora de la productividad, competitividad, calidad de vida y cohesión social.
- **indicadores de satisfacción**, orientados a medir la percepción de ciudadanos y empresas en torno a las nuevas tecnologías y su nivel de utilidad. Para ello, se llevarán a cabo encuestas cualitativas y se elaborarán estudios de evaluación del impacto de las políticas emprendidas sobre el grado de satisfacción de los usuarios.

El sistema de indicadores que se ha diseñado se compone de los indicadores directamente generados para el seguimiento de la implantación de los programas y medidas que se van a iniciar, así como por el conjunto de los actuales indicadores de eEurope 2005 e incluirá además los que actualmente se están debatiendo para su incorporación a i2010. De manera particular, se incorporarán indicadores específicos durante la ejecución del Plan que permitan evaluar si son efectivas las actuaciones puestas en marcha en Avanza en relación con la discriminación por razón de sexo, evitando de esta forma el incremento de la brecha digital de la mujer».

12.3.1.2. Avanza 2 (2009-2012)

(Ejemplos de utilización en los diversos informes, planes y memorias del Plan).

– Epígrafe Evaluación y seguimiento

«Para asegurar la evaluación y seguimiento permanente de la convergencia con Europa y entre las Comunidades Autónomas es necesario el mantenimiento y sistematización de un sistema de indicadores.»

– DOSSIER: INDICADORES DE SEGUIMIENTO DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

– *Además hay un **Indicador de Convergencia del PLAN AVANZA**, específicamente diseñado con multitud de variables.*

– Balance de actuaciones del SETSI:

«Objetivos:

La cuantificación de estos objetivos se materializa en una serie de indicadores de impacto, sobre los que se establecen las metas para el 2010, a alcanzar al final del período de ejecución del Plan.»

– Informe de desarrollo de la sociedad de la información

Índice

1. Resumen ejecutivo: principales indicadores de desarrollo de la Sociedad de la Información en España

2. Factores que intervienen en el desarrollo de la Sociedad de la Información en España

– *Anexos:*

A1. Otros datos complementarios a los indicadores anteriores

A2. Indicadores económicos

– INDICADORES DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

«Características de los Indicadores utilizados

• **Naturaleza cuantitativa:**

□ Los indicadores utilizan fuentes estadísticas reconocidas.

- **Carácter oficial y robustez metodológica:**
 - Permite la coherencia en comparativas internacionales.
- **Actualización de datos:**
 - Los valores utilizados son los más recientes disponibles (2008 en la mayoría de los casos)
- El esfuerzo presupuestario del **Plan Avanza** (más de 6.500 entre 2005-2009) está **reflejado** en los datos ofrecidos.
- **La comparativa internacional** es posible, ya la metodología no ha cambiado en casi todos los indicadores presentados estos años».

12.3.1.3. *Plan moderniza*

Moderniza – Plan 2006-2010 para la mejora de la Administración El Ministerio de Administraciones Públicas definió para el periodo 2006-2008 un plan que a través de distintas medidas persigue mejorar y modernizar la Administración para ponerla a la altura de las necesidades de los ciudadanos.

También en él se recoge el uso de indicadores.

12.3.1.4. *E-Model*

Proyectos de modernización administrativa local

*Los proyectos técnicos³⁵ deben incluir **Indicadores de avance en el desarrollo por fases, e indicadores de éxito del proyecto.***

Y el informe final de ejecución técnica dispone de plantilla tipo para consignar indicadores:

«Evolución del proyecto según los indicadores de avance

Valore el avance en la realización del proyecto de acuerdo con los indicadores descritos en la documentación técnica y con las actividades relacionadas en el punto 2. (Añada al cuadro las filas que considere necesarias)».

³⁵ http://www.csi.map.es/csi/eModel/pdf/Informacion_PROYECTO.pdf

12.3.2. Comunidad Autónoma de Andalucía

- Proyecto de la Dirección de Recursos Humanos de la Universidad de Sevilla: **Procedimiento Operativo de implantación y gestión de sistemas de indicadores** (texto PDF). Febrero de 2006.

12.3.3. Comunidad Autónoma de Aragón

- *Elaboración del Sistema de Indicadores Ambientales de Aragón, un proyecto del Departamento de Medio Ambiente del Gobierno de Aragón que sistematiza la información ambiental general mediante un conjunto de indicadores que se pueden calcular de forma metodológica y fiable. El sistema está compuesto por 95 indicadores. Unos son indicadores de cabecera (comunes) y otros son indicadores de área, es decir, orientados a las necesidades de gestión de cada área ambiental. En 2008 se ha publicado el Manual del Sistema de Indicadores Ambientales de Aragón, donde se recoge una ficha para cada uno de los definidos, que incluye entre otras, la descripción del indicador, su metodología de cálculo, el formato de presentación de los resultados, etc.*

12.3.4. Comunidad Autónoma del Principado de Asturias

- **Estrategia de Desarrollo Sostenible del Principado de Asturias**
SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN
 - 7.1. Indicadores de sostenibilidad en Asturias.
 - 7.2. Características del sistema de indicadores.
 - 7.2.1. Evaluaciones y forma de presentación de los resultados.
 - 7.3. Integración «Seguimiento e Indicadores».
 - 7.4. Revisiones y actualizaciones de la Estrategia.

12.3.5. Comunidad Autónoma de Cataluña

- **Sistema transversal de indicadores de Gestión Municipal. Ayuntamiento de Sant Boi de Llobregat.**
Actuación inmersa en el Programa de Ayuntamientos Digitales dentro del Plan Avanza, puesta en marcha en 2007.

En este proyecto se cuenta con un cuadro de indicadores de gestión: herramienta para llevar a cabo el seguimiento de la actividad y los procesos relativos a cada uno de los siguientes ámbitos de gestión:

- Gestión tributaria y recaudación.
- Gestión presupuestaria y contable.
- Gestión de recursos humanos.
- Gestión de expedientes.

Este cuadro contendrá los indicadores claves de gestión, una vez consensuados los métodos para su obtención y cálculo a partir de la información proveniente de los sistemas de gestión.

12.3.6. **Comunidad Autónoma de La Rioja**

- **Medidas para la Simplificación Administrativa**, aprobado por el Consejo de Gobierno el 26 de octubre de 2007. *Con indicadores.*
- **Plan Estratégico para la Calidad en el Gobierno de La Rioja**, año 2000.
- **Plan para la Excelencia en el Gobierno de La Rioja** 2008-2011.
- **Guía para la elaboración del Informe de Sostenibilidad Ambiental de los Planes Generales Municipales de La Rioja**. *Sistema de indicadores.*

12.3.7. **Comunidad Autónoma vasca**

12.3.7.1. **PROGRAMA UDALMAP:**

Indicadores municipales de sostenibilidad

UDALMAP es un sistema integrado de información territorial con base en los municipios cuya finalidad es permitir un mejor conocimiento de la realidad socio-económica de los mismos, y facilitar la toma de decisiones.

Es también, la Aplicación **GIS** que soporta la difusión de resultados de dos nuevas operaciones estadísticas: «**Indicadores de Sostenibilidad a nivel Municipal en la C.A. de Euskadi**» y la «**Encuesta de Equipamientos e Infraestructuras Municipales**», en el seno del Programa estadístico anual

de 2007, aprobado por Decreto 53/2007 de 27 de marzo. Su finalidad es la construcción de un sistema de Información Municipal (SIM), que se concreta en la obtención **sistemática** de un **Panel de Indicadores de Sostenibilidad**, y de un **Panel de Equipamientos Municipales**.

1. PANEL DE INDICADORES MUNICIPALES DE SOSTENIBILIDAD: ESTRUCTURA

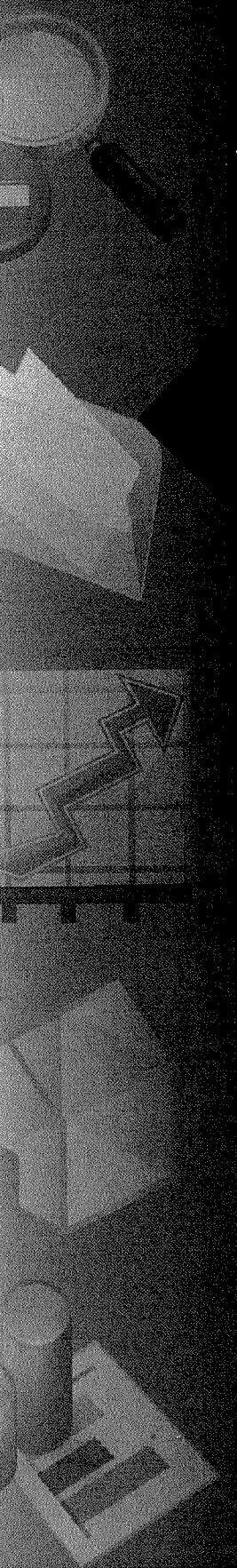
Inicialmente (es susceptible de ser ampliado con nueva información) esta compuesto por **144 indicadores para cada uno de los 251 municipios** seleccionados de acuerdo con los siguientes criterios:

- Que tengan una interpretación **clara**
- Que provengan de **estadísticas consolidadas**
- Que sean **cuantificables y comparables** con los obtenidos en otros ámbitos territoriales (compatibilidad externa)
- Que estén sometidos a **continua revisión**, a fin de conseguir un cierto equilibrio entre las dimensiones que se representan y coherentes en cada una de ellas
- Que sean **transparentes y fácilmente accesibles** por los usuarios

Se conforma una estructura de tipo piramidal de tres niveles a fin de facilitar la utilización y Visualización de los indicadores: **Ejes, Áreas e Indicadores**:

12.3.7.2. *PROGRAMA IZARTU:*

*Programa Integral de Revitalización urbana (desde 2001)
(Basado en sistema de indicadores).*



13. BIBLIOGRAFÍA

- AJA QUIROGA, Lourdes. «Gestión de información, gestión del conocimiento y gestión de la calidad en las organizaciones». *ACIMED*. vol. 10, n. 5, 2002 http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol10_5_02/aci04502.htm (Nueva consulta febrero 2010).
- ALBERCH I FUGUERAS, Ramón. «Los sistemas de gestión integral de documentos como aliados de las políticas de eficiencia y rentabilidad en los ayuntamientos.» *Gestión del Patrimonio Local: El Patrimonio Documental*. vol. 1, 2001, http://www.ayuncordoba.es/patrimonio_documental/pdf/ponencias/p.ramon.al.pdf (Consulta, diciembre 2008, febrero 18, 2010 no responde).
- «El pla de Qualitat i la carta de serveis de l'Arxiu Municipal de Barcelona.» *Lligall*, n.º 15, 1999, pp. 77-88.
 - «Eficiencia y rentabilidad de los archivos». *Archivos municipales: actas de las I Jornadas sobre Gestión del Patrimonio Documental*: Córdoba, 29-31 octubre 1998. Córdoba: Diputación, 2000. P. 59-76.
<http://www.dipucordoba.es/archivo/publicaciones/pdf/gestion-patrimonio-1/03.pdf>. (Consulta enero 2009. Febrero, 18, 2010 no responde).
- ALÓS-MONER, Adela d'; CORNELLÁ, Alfons. «Calidad Total en los Centros de Documentación, Servicios de Información, y Bibliotecas». *Actas de las IV Jornadas españolas de Documentación Automatizada, Documat 94. Los profesionales ante el reto del siglo XXI; integración y calidad*. Universidad de Oviedo, Servicio de Publicaciones, 1994.
- ARIAS COELLO, A.; PORTELA FIGUEIRAS, I. «Sistema de Información y Sistema de Calidad: relación y dependencia en las organizaciones empresariales». *Documentación de las Ciencias de la Información*, n.º 20, 1997, pp. 11-20.
- BADIA GIMÉNEZ, Albert, et al. *Calidad: modelo ISO 9001: versión 2000: implantación, certificación, transición, auditoría y acreditación*. Bilbao: Deusto, 2002.
- BARLES ARIZÓN, M.ª José. «Marketing de servicios y calidad de los servicios: la ISO 9004-2». *Cuadernos aragoneses de economía*, 1997, vol., 7, n.º 2, p. 417-429.
- BLANCO DOPICO, Isabel. «Elecciones estratégicas, indicadores de gestión y políticas de revelación». *AECA: Revista de la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas*, n.º 72, 2005, pp. 20-23.

BLANCO DOPICO, Isabel et al. «El papel de los indicadores de gestión en la implantación y evaluación de la filosofía de calidad en la administración local: estudio de un caso». *Revista de Estudios Politécnicos*, 2007, vol. V, n.º 8, p 139-159. <http://www.librospdf.net/Blanco-Dopico/2/7>.

(Nueva consulta, febrero 2010).

BOLETÍN DE ANABAD, tomo 59 n.º 3, 2009.

BORRAS GÓMEZ, Joaquim. «Innovaciones en la Gestión Archivística y Documental del archivo de la Universidad Pompeu Fabra: una mención al premio a las mejores prácticas por el Club de Gestión de Calidad». *La gestión de la calidad en los archivos públicos* Toledo: Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, 2004, pp. 85-105.

BRUMM, Eugenia K. «The marriage of quality standards and records management». *ARMA. Prairie Village*. Vol. 30, 1996, n.º 2; pp. 3-11.

– *Administración de la documentación en las normas ISO 9000. Producción y Manejo de los documentos resultantes de la implementación de las ISO 9000*. Santa Fe de Bogotá (Colombia): ROJAS EBERHARD EDITORES LTDA, 1999.

– *Managing Records For Iso 9000 Compliance*. Milwaukee, Wisconsin: Asqc Quality, Cop. 1995.

CATARCI, Tiziana. SCANNAPIECO, Monica. «Data quality under the computer science perspective». *Archivi & computer: automazione e beni culturali*. Roma: Carocci editore. Año XII, fasc. 2, 2002, pp. 33-45.

CHAIN NAVAROO, Celia. *Técnicas de Gestión de Calidad en Instituciones documentales*. Murcia: Diego Marín Librero Editor, 2001.

CHARBONNEAU, Normand. «Marketing de archivos: el control de resultados». *TABULA*, n.º 3, 1994, pp235-246.

CHOUINARD, Denys; CHARBONNEAU, Hélène; PETIT, Andre. «La gestion des archives municipales: le cas de la Ville de Montréal (1989-2001)». *La gestion d'un centre d'archives: mélanges en l'honneur de Robert Garon*. Québec: Presses de l'Université du Québec, 2003, pp. 269-286.

CORNEJO RALLO, M. A. «Coordinación de iniciativas de atención al usuario en la Administración Pública Chilena». *Documentos de trabajo*, n.º 5. Santiago de Chile: Instituto de Asuntos Públicos, INAP, 2006.

CRESPO RICO, Miguel Ángel. «Indicadores de gestión para los archivos municipales». *El acceso a los documentos municipales: XIV Jornadas de archivos Municipales*. Madrid: Consejería de las Artes; Parla: Ayuntamiento, 2002, pp. 239-245.

CRUELLES I SERRA, Rosa M.; PETIT I CIBIRIAIN. «Concepció. La implantació d'un sistema de gestió de la qualitat al Arxiu nacional de Catalunya d'acord amb la Norma ISO 9001:2000». *Lligall* n.º 24, 2005, pp. 321-366.

CRUZ DURANA, Magdalena. «Servicio de organización de archivos de gestión. Una respuesta oportuna a las necesidades de las organizaciones tuneras». *Congreso Internacional INFO'2004*.

<http://www.congreso-info.cu/UserFiles/File/Info/Info2004/Ponencias/165.pdf>

(Consulta, diciembre 2008. Nueva consulta, febrero, 2010).

- CRUZ MUNDET, José Ramón. «La gestión de documentos y archivos: una herramienta al servicio de la calidad». *Revista d'arxius*. València: Associació d'Arxivers Valencians. N.º 1, 2002, pp. 9-28.
- DAMAS, Fernando. «La calidad en la gestión de archivos ante el reto de competitividad del tercer milenio». *Forum calidad*, ISSN 1139-5567, Año n.º 11, N.º 109, 2000, pp. 44-46.
- DÍEZ CARRERA, Carmen. *Administración de unidades informativas: concepto e historia*. Gijón: Trea, 2002.
- DUFF, Wendy M.; STOYANOVA, Penka. «Transforming the Crazy Quilt: Archival Displays from a User's Point of View». *Archivaria: The Journal of the Association of Canadian Archivists* Ottawa: ACA. V. 45 (Spring 1998), pp. 44-79.
- DUFF, Wendy; MCKEMMISH, Sue: *Metadata and ISO 9000 Compliance*.
<http://www.sims.monash.edu.au/research/rcrg/publications/smckduff.html>. (Consulta diciembre de 2008. Nueva consulta, febrero 2010).
- DUPLÁ DEL MORAL, Ana María. «Los profesionales del nuevo milenio: la calidad como factor fundamental en el planteamiento de la concepción, organización, funcionamiento y servicios en materia de archivos». *Revista General de Información y Documentación: Monográfico, VIII Jornadas EUBD*. Madrid: Servicio de Publicaciones, Universidad Complutense. V. 9, n.º. 2 (1999), pp. 85-117.
<http://www.ucm.es/BUCEM/revistas/byd/11321873/articulos/RGID9999220085A.PDF> (consulta diciembre, 2008. Nueva consulta, febrero 2010).
- ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESAP. *Sistema de indicadores para el análisis de la gestión*. Bogotá: Oficina asesora de Planeación 2004 http://www.esap.edu.co/editor2/images/archivos/Doc_Teorico_Ind_Gestion.pdf (Consulta diciembre 2008. Febrero 18, 2010 no responde).
- ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESAP. *Sistema de análisis de la gestión con base en indicadores*. Bogotá: Oficina de Planeación 2004.
<http://www.esap.edu.co>. (Consulta, diciembre 2008. Nueva, febrero 2010).
- FELIPE ALCALDE, Esther de. MORILLO NAVAS, Matilde. TOSTON OLALLA, Mercedes. «Gestión de la calidad total. ISO 9000: el gestor de archivos como elemento clave». *BILDUMA*. Rentería: Ayuntamiento de Rentería, 1995, n.º. 9, pp. 99-130.
- FLORES VARELA, Carlos. «El archivo General de la Universidad Complutense de Madrid y la gestión de calidad». *Boletín ANABAD* Tomo 58, n.º 1, 2008, pp.127-133.
– «El certificado de calidad ISO 9001 en los archivos españoles», *Boletín ANABAD*, LIX, 2009, n.º 1, pp. 47-72.
- FROMAN, B. *Gestión de calidad. El Manual de la Calidad. Referencia básica en un Sistema de Gestión de la Calidad*. Madrid: AENOR, 1995.
- GARCÍA MORENO, María Antonia. «Calidad total y workflow: un nuevo reto para el profesional de la Documentación». *Revista General de Información y Documentación: Monográfico, VIII Jornadas EUBD*. Madrid: Servicio de Publicaciones, Universidad Complutense. V. 9, n. 2,1999, pp. 163-170. <http://www.ucm.es/BUCEM/revistas/byd/11321873/articulos/RGID9999220163A.PDF> (Consulta, diciembre 2008. Nueva, febrero 2010).

GESTIÓN de la Calidad. Recopilación de Normas UNE. Madrid: AENOR, 1999.

GIL GARCÍA, Pilar. «Panorama de los archivos universitarios en la red: El mapa web de archivos de universidades españolas (2003)». *Archivos Universitarios e Historia de las Universidades*. Madrid: Universidad Carlos III, 2003, pp. 153-166.

– «El Archivo General de la Universidad de Castilla-La Mancha en el año 2004: compromiso, calidad y carta de servicios». *Anaquel: boletín de libros, archivos y bibliotecas de Castilla-La Mancha*. Toledo: Dirección General de Cultura de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, Servicio Regional del Libro, archivos y Bibliotecas, 1998– = ISSN 1885-0855. – N. 28 (oct.-dic. 2004), pp. 14-15.

GUÍA para la aplicación de la Norma ISO 9000 a Bibliotecas y Servicios de Información y Documentación. Madrid: SEDIC, 1998.

GUIDE pratique pour l'évaluation de la qualité des activités documentaires. París: ADBS éditions, 1995.

HEREDIA FERRERA, Antonia: «La gestión de calidad en los archivos», *ASARCA Forma E*, 2008, pp.53-69.

HERNÁNDEZ VICENTE, Severiano. «Archivos: gestión de calidad, molinos de viento y tiempos de cambio». *TRIA: Revista de la Asociación de Archiveros de Andalucía*. Sevilla: n.º 6 1999, pp. 115-127.

HUOT, Christiane, GAREAU, André. «Planification stratégique et gestion des opérations». *La gestion d'un centre d'archives: mélanges en l'honneur de Robert Garon*. Québec: Presses de l'Université du Québec, 2003, pp.85-107.

INDICADOR de gestión de la calidad de los servicios dependientes del poder ejecutivo de Salta (Provincia de Salta, Argentina).

<http://habitat.ag.upm.es/dubai/06/bp0406.html> (Consulta, diciembre 2008. En febrero 2010, no responde).

INDICADORES de gestión para el monitoreo de las políticas de modernización en el sector público; revisión teórica y propuesta para su elaboración. Buenos Aires: Instituto nacional de la Administración Pública INAP, 2005.

JENSEN, Poul Buch. *ISO 9000: guía y comentarios*. Madrid: AENOR, [2001]

JORNADA TÉCNICA (27-28 noviembre de 2003, Toledo). *La gestión de la calidad en los archivos públicos*. Junta de Castilla-La Mancha: Toledo: 2004.

JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA LA MANCHA. *Excelencia y Calidad de los Servicios Públicos en Castilla-la Mancha*. S. L.: Consejería de Administraciones Públicas, 2004.

KUAN-TSAE, Huang. Muñoz Quintana, Eugenio, trad. *Calidad de la información y gestión del conocimiento*. Madrid: AENOR, 2000.

LLORET ROMERO, Nuria. «Los sistemas de calidad total (TQM), principios básicos para la realización de un manual de calidad en centros de documentación, bibliotecas o archivos». *Métodos de Información (MEI)*, 2. pp. 15-20.

<http://eprints.rclis.org/archive/00002371/01/1995-05-15.pdf> (Consulta diciembre 2008. Nueva, febrero 2010).

- LÓPEZ CAMPS, J. Y GADEA CARRERA, A. *Servir al Ciudadano. Gestión de la Calidad en la Administración Pública*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000, S. A., 1995.
- Manual Del Sistema de Indicadores Ambientales de Aragón*. Gobierno De Aragón. Departamento de Medio Ambiente. Dirección General de Calidad Ambiental y Cambio Climático. Zaragoza, 2008.
- http://portal.aragon.es/portal/page/portal/MEDIOAMBIENTE/INFORMACION_PARTICIPACION/INDICADORES. (Consulta, febrero 2010).
- MARTÍNEZ, Luis. «La aplicación de la calidad en un sistema de archivos. El archivo de Castilla – La mancha». *Lligall*, n.º 26, 2007, pp. 103-152.
- MARTÍNEZ GARCÍA, Luis: «La prestación de servicios de calidad en los archivos», *Boletín ANABAD*, LIX, 2009, n.º 1, pp. 9-45.
- «Castilla La Mancha: el Proyecto de Organización de los archivos Centrales de las Consejerías de La Junta de Comunidades». *La gestión de calidad en los archivos públicos*. Toledo: Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, 2004, pp. 107-128.
- MARTÍNEZ MICÓ, María Ángeles. «El Departamento de Gestión Documental de la Diputación de Alicante, un departamento que trabaja en calidad». *Compactus*. València: Generalitat Valenciana, Conselleria de Cultura i Educació, Direcció General del Llibre, Arxius i Biblioteques. N.º 2 (set-desem 2001), pp. 20-23.
- «Reflexiones sobre aplicación de un sistema de calidad en el Departamento de Gestión Documental de la Diputación de Alicante». *Arxius per a una societat moderna* [Recurso electrónico]: Torrent, 11 i 12 de desembre 2002. Valencia: Associació d'Arxivers Valencians, D.L. 2002.
 - «Certificar la Calidad en Un archivo: el Departamento de Gestión Documental, Registros e Información de la Diputación de Alicante y la ISO 9001:2000». *La gestión de la calidad en los archivos públicos*. Toledo: Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, 2004. pp. 67-83.
- MAYORAL PEÑA, Carmen. «La utilización de indicadores para el desarrollo, la mejora y la transparencia en la gestión de los servicios públicos». *Boletín ANABAD*, tomo 59, n.º 1, 2009, p.73 – 88.
- MEDRANO FELICES, Isabel. RIVAS PALÁ, Elena. «Procedimientos e instrucciones para la mejora de la valoración de fondos documentales». *Tabula.*, n.º. 6, 2003, pp. 185-196.
- MERINO FLECHA, Eva. «Una gestión de calidad: el sello 300+ de la EFQM (European Foundation for Quality Management) del archivo Histórico Provincial de León». *Tabula*: n.º. 11, 2008. pp. 279-290.
- «Premio a la Excelencia y Calidad del Servicio Público en la Administración de la Comunidad de Castilla y León 2003 al archivo Histórico Provincia de León por su Implantación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en el modelo Efqm de excelencia». *La gestión de la calidad en los archivos públicos*. Toledo. Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, 2004, pp. 129-146.
- METHVEN, Patricia J: «Perfomance measurement and standards». *Journal of the society of archivists*. London. V. 11, 1990, n.º 3, pp. 78-84.
- MORENO CASAS, José Luis. «La calidad al servicio del ciudadano». *Revista Valenciana d'Estudis Autònomic*s, 1998, n.º 23, pp. 227-236.

- MORO CABERO, Manuela. «En torno a la gestión integral de la calidad de la información en una Administración. La labor de Michel Roberge». *Tabula*, 1994, n.º 3, p. 317-326.
- «El Sistema de Gestión de la información integral en la Administración Central Ministerial». *SIGNO. Revista de Historia de la Cultura Escrita*. Universidad de Alcalá de Henares, 1996, n.º 3, p.107-124.
 - «El archivo de empresa: un recurso a considerar desde la perspectiva TQM (Total Quality Management)». *Revista general de información y documentación*, ISSN 1132-1873, Vol. 7, N.º 2, 1997, pp. 257-275.
<http://revistas.ucm.es/byd/11321873/articulos/RGID9797220257A.PDF>. (Consulta diciembre 2008. Nueva, febrero, 2010).
 - «El concepto de servicio en los archivos de las Administraciones Públicas: análisis teórico desde la perspectiva de la Calidad Total». *I Jornadas Andaluzas de Documentación. Sistemas y Políticas de Información en el Estado de las Autonomías. Situación actual y perspectivas*. Sevilla, 1997, p.297-303.
 - HERNÁNDEZ OLIVERA, Luis. «Comentarios sobre las fuentes reglamentadas utilizadas por la norma ISO 15489:2001 de gestión de archivos administrativos». *Revista d'arxius*. València: n.º. 1 2002, pp. 67-96.
 - Navegar como archinauta en la cosmopista del universo ISO 15489. *Tria*. Sevilla. N.º 13 y 14 (2006-2007) pp.59 –130.
- NÚÑEZ FERNÁNDEZ, Eduardo. *Las normas ISO y los archivos*. Gijón: Trea, 2007.
- PARÍS FOLCH, María Lidón. «Estrategias de calidad en un archivo universitario: experiencias del arxiu general de la universitat Jaume I». *Boletín ANABAD*, tomo 58, n.º 1, 2008, pp. 161-168.
- PARSOWITH, B. Scott. *Principios básicos de las auditorías de la calidad*. Madrid: Díaz de Santos, 1999.
- PÉREZ MOROTE, Rosario. *Las nuevas técnicas de gestión y su aplicación en la administración pública municipal*.
<http://www.observatorio-iberoamericano.org/paises/spain>.
(Nueva consulta, febrero, 2010).
- PINTO MOLINA, María. «Gestión de calidad en documentación». *Anales de documentación. Revista de Biblioteconomía y Documentación*. Murcia: Servicio de Publicaciones. Universidad de Murcia. V. 1, año 1998, pp. 171-184.
- QUEDENA ZAMBRANO, Enrique. *Indicadores de gestión para el buen gobierno en los municipios rurales de Perú*. Lima: Remurpe, 2004.
<http://groups.msn.com/APGM/indicadores.msnw>. (Consulta diciembre 2008. Febrero 18, 2010, no responde)
- REFLEXIONES sobre aplicación de un sistema de calidad en el Departamento de Gestión Documental de la Diputación de Alicante*. <http://www.arxivervalencians.org>.
- ROBERGE, Michel. LÓPEZ ALONSO, Rosa María. La gestión de calidad de los archivos *Tabula*, 1994, n.º 3, pp. 105-124.
- RODRÍGUEZ BARREDO, Julia María. «La calidad y su implantación en los archivos públicos». *La gestión de la calidad en los archivos públicos*. Toledo: Junta de Comunidades de Castilla – La mancha, 2004, pp. 39-65.

- RODRIGUEZ BARREDO, Julia M.^a; CERDÁ DÍAZ, J. «En busca de la Calidad. Las cartas de servicio como fórmula de compromiso con los ciudadanos». *Actas del VII Congreso Nacional de ANABAD*. Toledo, 1999.
[http://www.anabad.org/boletinpdf/pdf/XLIX\(1999\)_3-4_223.pdf](http://www.anabad.org/boletinpdf/pdf/XLIX(1999)_3-4_223.pdf) (Consulta diciembre 2008. Nueva, febrero, 2010).
- ROIG, Albert. «L'evaluació de la qualitat a la gestió documental». *Janus*: París: ICA. 1998, n.º 1.
– «L'evaluació de la qualitat a la gestió documental». *Lligall*, n.º 12, 1998, pp. 219-229.
- ROMERO CABOT, Ramón. «Los archivos complutenses desde la perspectiva de la gestión de calidad». *Revista general de Información y Documentación*, vol. 9, n.º 2, 1999, pp. 119-125. <http://revistas.ucm.es/byd/11321873/articulos/RGID9999220119A.PDF> (Consulta diciembre 2008. Nueva, febrero, 2010).
- SAAVEDRA CARBALLIDO, María Jesús. «Los archivos municipales y la evaluación de calidad». *Arxius per a una societat moderna* [Recurso electrónico]: Torrent, 11 i 12 de desembre 2002. Valencia: Associació d'Arxivers Valencians, D.L. 2002.
- SÁNCHEZ BLANCO, Emilio. VIANELLO OSTI, Marina. «El acceso a la documentación de la Unión Europea en la sociedad de la información: indicadores de calidad y cartas de servicios: una aproximación crítica». *La gestión del conocimiento: retos y soluciones de los profesionales de la información* actas de las Jornadas. Bilbao: Universidad del País Vasco, 2000, pp. 355-367.
- SÁNCHEZ REAL, Manuel. «La gestió dels document professionals, un objectiu per millorar la qualitat». *Lligall*, n.º25, 2006, pp. 189-204.
- SANCHÍS MORENO, Francisco José. ANTEQUERA BORREDA, Remedios. «El archivo en la organización administrativa». *Revista d'arxius*. València: Associació d'Arxivers Valencians. N.º. 1, (2002), pp. 99-124.
- SENLE, A. Y STOLL, G. «Calidad Total y Normalización. ISO 9000». *Las normas para la calidad en la práctica*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000, S. A., 1994.
- SEMENT DÍEZ, M.^a Pia; FEJOO CASADO, Ana. «¿La calidad en los archivos o los archivos en la calidad?». *Boletín ACAL*, 2001 (39-40) pp. 9-15.
- SUTTER, Eric. *Documentation, information, connaissances: la gestion de la qualité*. Paris: ADBS, 2002.
- TORRE MERINO, José Luis La. *Sistema de indicadores para el análisis de la gestión*. Escuela Superior de Administración Pública ESAP. Oficina Asesora de Planeación. Bogotá 2004. 21 pág.
http://www.unia.es/nuevo_inf_academia/visualizar_file_Adjunto (Consulta diciembre 2008. Febrero 18, 2010 no responde).
– «El control de calidad en los edificios y edificaciones de archivos y bibliotecas». *Actas de las sextas jornadas Archivísticas de Huelva*. Octubre 2001.Huelva: Diputación Provincial de Huelva, 2002.
– «La gestión de la calidad en los archivos. Apuntes para su implantación». *Anuario del Archivo y Biblioteca Nacionales de Bolivia*. Sucre: 2003, pp. 701-760.
http://209.85.129.132/search?q=cache:VsYMQdMnrpsJ:www2.unia.es/nuevo_inf_academia/visualizar_file_Adjunto.asp%3FID%3D2704+calidad+en+archivos&hl=es&ct=clnk&cd=8&gl=es (Consulta diciembre 2008. Febrero 18, 2010, no responde)

TORRE MERINO, José Luis La. «¿Puede ser la opinión del usuario factor determinante en la programación anual del archivo? Experiencias sobre el control de calidad». *III Congreso de la Asociación de Archiveros de Andalucía: «Sistemas de Información: el archivo: gestión integrada y de calidad»*. Córdoba, 1998, 5-6 de Noviembre. *TRIA*, n.º 6, 1999.

- «Aplicación de las técnicas de gestión de la calidad a la conservación de los documentos de archivos y bibliotecas». *Actas de las sextas Jornadas Archivísticas de Huelva: Los desastres en archivos y Bibliotecas. Urgencias de su prevención y tratamiento*. Huelva: Diputación Provincial, 2003.

TORREIRO RODRÍGUEZ, Iria; CRUZ RODRÍGUEZ, Clemencia de la, GASCÓN PASCUAL, Ana Isabel et al. «La calidad en los archivos universitarios: el Grupo de Trabajo sobre calidad en los archivos universitarios españoles de la Conferencia de Archiveros de las universidades españolas (CAU) y sus primeros resultados». *Boletín ANABAD*, Tomo 58, N.º 1, 2008, pp. 35-46.

ISBN 978-84-7852-296-5



9 788478 522965



DIPUTACIÓN DE VALLADOLID
www.diputaciondevalladolid.es