



Internationaler Archivkongress 2004

23.-29. August - Wien - Österreich

**Archive, Gedächtnis und Wissen**



# Bases para el empleo de criterios de calidad en la gestión de sistemas de archivos en el siglo XXI: bases técnicas y bases organizativas

Christine Martinez

José Ramón Cruz Mundet

Belen Menendez Banuelos

## Los sistemas de archivo como instrumentos para la eficacia en las organizaciones

*Belén Menéndez Bañuelos*

### 1 Organizaciones eficaces

Las organizaciones públicas han estado durante mucho tiempo encerradas en si mismas, centrando su acción, simplemente, en producir servicios sin prestar mucha atención a la calidad, a la demanda, o a necesidades de los ciudadanos.

La aparición de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TICs) y su rápido desarrollo ha permitido plantear estrategias de administración de una manera innovadora. En este sentido las organizaciones públicas reconocen el valor añadido que supone implantar este tipo de tecnologías a los procesos de gestión y prestación de servicios, al mismo tiempo que son conscientes de que estos servicios deben estar **centrados en el ciudadano**, ser **eficaces** en términos de costes, **fáciles** de utilizar y deben **añadir valor** para los ciudadanos, las empresas y los propios gobiernos lo que se traduce desde el punto de vista de la eficacia administrativa en una mejora de la prestación de servicios públicos, y ahorro en los costes de producción.

Para lograrlo es necesario definir un modelo global de gestión que, actuando sobre la organización interna, los procesos de gestión y la tecnología disponible, permita consolidar una gestión pública cuyo principal y permanente objetivo sea la excelencia en el servicio al ciudadano.

Es necesario pues llevar a cabo acciones encaminadas a la renovación de las infraestructuras tecnológicas, a la identificación y normalización de los sistemas de información, a la simplificación de procesos y a un cambio tranquilo de la cultura de gestión de los propios integrantes de la organización: **gestión del cambio**

### 2 El sistema de gestión e información de archivos

El sistema de gestión e información de archivos, se concibe como un sistema corporativo y transversal de gestión e información, integrado con los distintos sistemas de producción administrativa, soporte interno para las toma de decisiones, garante de los derechos democráticos individuales y colectivos, y que permite además asegurar un patrimonio histórico documental racional, estructurado, y fiable, que sirva de seña de identidad de las sucesivas acciones de la organización.

Esto ha de suponer considerar la gestión en términos de producción administrativa lo que implica desde el punto de vista conceptual considerar la tramitación administrativa desde el inicio del procedimiento a tramitar hasta que el documento o documentos que se generan durante dicho proceso han sido transferidos al sistema de gestión e información de archivos, y se incorporan una vez tratados archivísticamente al sistema general de información de la organización.

En este sentido y para una eficaz operatividad es necesario que el sistema de información y gestión de archivos se diseñe integrado con los distintos sistemas de producción administrativa, y adaptado a las necesidades reales de la organización tanto en lo que se refiere al soporte interno para las toma de decisiones durante las actuaciones administrativas, como en lo referido al soporte externo en cuanto a garantizar el derecho de los ciudadanos de acceso y localización de los documentos e informaciones necesarias para la gestión de sus propios intereses, dando continuidad a las actuaciones de gestión mas allá del mero ejercicio de tramitación: desde la fase de diseño de los procedimientos administrativos hasta la fase de tratamiento de la documentación ya transferida al archivo, haciendo que “la visión normalizadora de la Archivística sea partícipe permanente en toda la producción administrativa, permitiendo la automatización de las transferencias desde el propio gestor o articulando sistemas integrados de identificación, selección y valoración documental que tienen su inicio ya durante la fase de gestión”<sup>1</sup>

### 3 Soporte, Producción, Gestión administrativa y Archivo (SPIGA)

El Gobierno del Principado de Asturias (ES) desde el año 2000 apostó por mejorar su sistema de producción administrativa mediante el desarrollo de un nuevo sistema que, bajo la denominación de **Sistema de Soporte, Producción, Información, Gestión Administrativa y Archivo (SPIGA)**, buscaba dotar a la Administración del Principado de un sistema de producción corporativo sólido, práctico y con futuro, que permitiese a esta Administración la plena integración de toda su actividad administrativa, sirviese de soporte adecuado para el desarrollo de sus procesos y proporcionase información suficiente de la gestión realizada.

Esta iniciativa se concretó en un proceso de selección, parametrización, integración y adaptación de una serie de herramientas necesarias para la gestión y el conocimiento de la producción administrativa, así como en un proceso de progresiva articulación de los diversos componentes y funcionalidades que han de integrar SPIGA para alcanzar los siguientes **objetivos**:

- Crear bases de datos corporativas (terceros, territorio, organización y servicios) que faciliten la existencia de datos únicos validados y sirvan de fuente de información primaria para su reutilización por el sistema, con la consiguiente eficacia en la administración y fiabilidad de la fuente.

- Considerar la producción administrativa en términos de ciclo productivo completo, esto es, desde su inicio, el registro de entrada, hasta su punto final: el Sistema de Archivos de la organización.

- Establecer de modo efectivo un Registro único corporativo de Entrada y Salida que cumpla la normativa vigente y la normalización establecida a nivel nacional (norma SICRES), permitiendo así la comunicación con otras Administraciones, la efectiva existencia de un Libro único de Registro y la integración automática con la gestión administrativa.

- Reducir y simplificar los procesos que se llevan a cabo en la organización, entendiendo por proceso el conjunto de actividades lógicamente relacionadas que, a partir de ciertos "inputs", crean un producto de valor añadido para su destinatario, ya sea éste interno o externo a la organización.

- Implantar un soporte corporativo parametrizable y modular para la gestión de los procedimientos administrativos, con la suficiente flexibilidad y capacidad de adaptación a las características particulares de cada procedimiento específico y con una gestión documental integrada.

- Articular un soporte corporativo para la gestión de los expedientes administrativos transferidos al Archivo tras haberse finalizado su tramitación, con la finalidad de proceder a su administración y conservación y de realizar un tratamiento documental normalizado de su contenido al objeto de incorporar el resultado al Sistema General de Información de la Administración del Principado de Asturias.

- Generar información integrada y completa de la actividad administrativa realizada por la organización, adaptada en cada caso a las necesidades de sus diversos niveles y con especial atención a las necesidades del nivel directivo.

- Considerar la existencia de múltiples canales de interacción con los ciudadanos, dando respuesta a las demandas de información particular y de transacción de forma segura, normalizada y homogénea desde cualquier canal de atención al ciudadano.

Por último, y con carácter general, también se estableció como objetivo la progresiva sustitución de los documentos administrativos en soporte papel por el soporte magnético y la firma manuscrita por la electrónica, avanzando hacia la plena articulación de la Sociedad de la Información en el contexto de la Administración del Principado de Asturias.

---

<sup>1</sup> MENENDEZ BAÑUELOS, Belén. "Los Archivos administrativos en el marco del acuerdo para la modernización y mejora de la calidad en la Administración del Principado de Asturias". Oviedo, AABADOM, XII, 2/2, 2001. Págs-32-35.