

## La evaluación en archivos:

alcance e instrumentos de mediación  
María Manuela Moro-Cabero

**Como citar:** MORO-CABERO, María Manuela. La evaluación en archivos: alcance e instrumentos de mediación. *In:* VALENTIM, Marta Lúcia Pomim (org.). **Estudos avançados em Arquivologia**. Marília: Oficina Universitária; São Paulo: Cultura Acadêmica, 2012. p. 27-53.  
DOI: <https://doi.org/10.36311/2012.978-85-7983-266-6.p27-53>



All the contents of this work, except where otherwise noted, is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 (CC BY-NC-ND 4.0).

Todo o conteúdo deste trabalho, exceto quando houver ressalva, é publicado sob a licença Creative Commons Atribuição-NãoComercial-SemDerivações 4.0 (CC BY-NC-ND 4.0).

Todo el contenido de esta obra, excepto donde se indique lo contrario, está bajo licencia de la licencia Creative Commons Reconocimiento-No comercial-Sin derivados 4.0 (CC BY-NC-ND 4.0).



UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA  
"JÚLIO DE MESQUITA FILHO"  
Campus de Marília



**CULTURA  
ACADÊMICA**  
*Editora*



All the contents of this work, except where otherwise noted, is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 (CC BY-NC-ND 4.0).

Todo o conteúdo deste trabalho, exceto quando houver ressalva, é publicado sob a licença Creative Commons Atribuição-NãoComercial-SemDerivações 4.0 (CC BY-NC-ND 4.0).

Todo el contenido de esta obra, excepto donde se indique lo contrario, está bajo licencia de la licencia Creative Commons Reconocimiento-No comercial-Sin derivados 4.0 (CC BY-NC-ND 4.0).

## CAPÍTULO 2

### LA EVALUACIÓN EN ARCHIVOS: ALCANCE E INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN

*María Manuela Moro-Cabero*

#### 1 INTRODUCCIÓN A LA MEDICIÓN

El proceso evaluador es habitualmente percibido de modo negativo, generando en ocasiones, desconfianza, disconformidad, rechazo y, en el peor de los escenarios, promoviendo inalcanzables expectativas de mejora. No obstante, aun considerando este riesgo, debe de ser contemplado como una necesidad crítica para los archivos y la gestión documental; ha de ser estimado requisito imprescindible, precisamente, debido a la significativa ausencia de herramientas y proyectos sistematizados de evaluación en los archivos, tal y como señalan Yakel y Tibbo (2010, p.212) calificando este hecho de “[...] laguna en la cultura de la evaluación”. El objetivo general de este estudio es aportar información sobre dicha laguna, orientando al lector interesado sobre el alcance, la naturaleza del contenido evaluado y las herramientas empleadas para la evaluación en archivos.

En torno al proceso de la medición surgen múltiples interrogantes; máxime, cuando son formulados en un contexto de gestión de documentos de archivo. A cuestiones del tipo: ¿qué, para qué, cómo, con qué medir en el archivo?, se le adicionan otras tantas preguntas asociadas a identificar responsabilidades (¿quién debe implicarse?), vinculadas a determinar tiempos de actuación (¿cuándo debe ejecutarse?), relacionadas con la variedad de prácticas existentes (¿qué iniciativas han sido desarrolladas?), y orientadas a identificar espacios de difusión o sellos de reconocimiento (¿Cómo se verifican y difunden los resultados?). El ensayo se centra en aportar una respuesta reflexiva a algunas de las incógnitas planteadas, dejando para una posterior publicación aquellas relacionadas con el componente metodológico y los procesos asociados de certificación.

En los centros de archivo, a menudo, la actividad más próxima al ejercicio de medir se circunscribe a “[...] prácticas de evaluación y de control de alcance heterogéneo”. Entre ellas reconocemos la disposición, perceptible en la investigación de estados y valores documentales; de igual modo, identificamos la valoración económica, ante decisiones sobre adquisición de fondos (valor de compra o acuerdos) o de difusión, en aquellos casos de exposiciones (valor del documento ante gestión de seguros y garantías), etc. Esto es, la valoración de documentos delimitada a actividades concretas de tratamiento técnico,

El control del cumplimiento, la evaluación de resultados y de rendimiento, desde una perspectiva de administración de servicios o/y, centros, así mismo, ha estado presente en la práctica archivística. Cualquier plan de remodelación de sistemas y de centros de archivo o de programas de gestión documental incorpora datos o referentes sobre la capacidad de la organización, sobre el sistema o del programa de gestión para asumir las metas planteadas que, por regla general, se vinculan a un objetivo estratégico de la organización. En esta línea, la habitual memoria anual de un archivo debe de ser contemplada como una eficaz herramienta de rendición de cuentas, donde se constata cierta medición de resultados: suele informarse sobre el trabajo realizado mediante datos o/y porcentajes, incluyendo detalles de planeación de nuevos objetivos (planificación estratégica) o/y de su programación (planificación operativa).

Otra experiencia de la consuetudinaria práctica de la medición en archivos es verificable en los instrumentos de control y aportes estadísticos sobre usuarios, consultas, demandas, procesamiento técnico de documentos, gestión de espacios, de depósitos, de formatos, de soportes, etc.; mostrándose, todos ellos, elementos informativos sobre el rendimiento en un archivo; aportando datos e información sobre su proceder con carácter anual, o en el mejor de los casos, ampliando mediante sucesivas capas de contabilidad anual, datos numéricos, ratios e información cualitativa: número de consultas atendidas, número de peticiones recibidas, metros lineales de documentos transferidos, número de documentos digitalizados, número de quejas atendidas, número de visitantes, cualidades de la formación y de la referencia, etc.

En buena parte de estos ejemplos se manejan datos numéricos e informaciones para detallar y justificar de modo cuantitativo y, sobre todo, cualitativo, el ejercicio interno. Sin embargo, el uso de estos datos no asegura suficiente objetividad en el proceso, siendo reunidos, en su mayoría, bajo la responsabilidad del sujeto evaluado y, en ocasiones, sobre fuentes no verificables; lo cual, resta independencia en la actuación y no demuestra la validez de las evidencias empleadas o/y el rigor en la interpretación de los datos presentados. En este trabajo se reflexiona sobre el objeto medido y se reflexiona sobre los resultados de la medición, sobre su impacto en la organización.

Sin restarle el valor que merecen las antedichas actuaciones y herramientas de procesamiento, cabe señalar que la medición en los archivos alcanza su máxima relevancia en el presente, donde la evaluación es considerada una función esencial para el logro del buen gobierno en las organizaciones. De igual modo, se aprecia su contribución para el conocimiento y la mejora de la eficacia y eficiencia de un archivo. Simón-Martín, Flores-Varela y Arias-Coello (2010) en el estudio sobre el impacto de implantación de la normativa ISO 9001 (2008) en el Archivo General de la Universidad Complutense, apuntan como objetivo y resultado de la certificación la mejora continuada de procesos, así como el aumento de la satisfacción de los usuarios con el servicio ofrecido por el centro de archivo. Ilene-Rockman (2002, p.181) amplía su alcance, al considerar el proceso de evaluación como un mecanismo de mejora continuada en la

organización (y no sólo en el archivo); en suma, la medición es percibida de vital importancia para asegurar la sostenibilidad del archivo, entendiendo por un archivo sostenible aquel que satisface las necesidades de la generación actual (organización) sin privar a las generaciones futuras de la posibilidad de satisfacer sus propias necesidades (Memoria patrimonial de los pueblos), tomando como referencia la definición de desarrollo sostenible aportada por la *Commission on Environment and Development*<sup>1</sup> (WCED).

Por otro lado, el análisis de la literatura existente refleja esta significativa ausencia de modelos de evaluación señalada por Yakel y Tibbo, ya que se aprecia en el volumen y en la dispersión subtemática afrontada para el tratamiento del tema estudiado. El estudio sobre la evaluación del impacto de la gestión de documentos de Bailey y Hislop (2009) se muestra como fuente esencial de la literatura editada sobre la importancia de la medición de los beneficios y los costes, aportando referencias detalladas. Yakel y Tibbo (2010) presentan el instrumento de métrica archivística normalizada para la valoración de la percepción de los usuarios. McLeod, Childs y Heaford (2007) han evaluado 4 herramientas informáticas para la medición de la capacidad y cumplimiento de gestión documental: El instrumento de medición *Information Governance Toolkit* (IGT) desarrollado por el Servicio Nacional de Salud<sup>2</sup>; la herramienta *Information Management Capacity Check (IMCC) Tool and Methodology* desarrollada por la *Library and Archives* de Canadá para evaluar las entidades canadienses federales; el sistema de evaluación de la capacidad de gestión documental (RMCAS) generado por la Fundación para la Gestión de Documentos Administrativos (IRMT) para gestionar la capacidad de gestión de la información y los documentos en el sector público. Así mismo, estas autoras estudiaron una herramienta de identificación y análisis de riesgos, desarrollada por ARMA, para evaluar el cumplimiento de un modelo de gestión documental y de la información. En este estudio, de carácter cualitativo, basado en la técnica *Delphi* se especifican publicaciones asociadas a estas herramientas y resultados obtenidos en dos formatos: uno sucinto y otro más detallado de cada una de las herramientas de medición

<sup>1</sup> La WCED define el concepto de desarrollo sostenible afirmando que: el desarrollo debe satisfacer las necesidades de la generación actual sin privar a las generaciones futuras de la posibilidad de satisfacer sus propias necesidades.

<sup>2</sup> Disponible en: <<https://www.igt.connectingforhealth.nhs.uk/Home.aspx?tk=2550471799&cb=ebe9faa1-ab09-4bb9-adf8-cdd80df207d9&lnv=7&clnav=YES>>. Acceso en: 5 mayo 2012.

estudiadas. A su vez, el proyecto ha permitido generar un set de criterios de evaluación y de selección, una guía para los 4 instrumentos evaluados y un conjunto de recomendaciones sobre buenas prácticas para que sean consideradas por los responsables de mantener estas herramientas. Griffin (2005), a su vez, analiza el potencial del RMCAS.

En este ensayo nos proponemos resolver algunas de las incógnitas suscitadas en el contexto de la evaluación de archivos. Pretendemos introducir al lector en el contexto de la medición, reflexionando sobre el concepto y el objeto u objetos concretos de medición, describiendo algunos antecedentes y presentando ciertas iniciativas actuales e instrumentos de evaluación y de certificación. La finalidad es la de introducir al lector en el contexto evaluador y la de aportar, de modo sistematizado y compendiado, la máxima información sobre las herramientas existentes de medición en los archivos y la gestión documental. Para tal fin, estructuramos el ensayo en 5 apartados que responden a los objetivos enunciados. Un primer enunciado introductorio, justificativo en el que contextualizamos el tema abordado, el alcance de la evaluación así como la revisión bibliográfica; uno segundo, destinado a conceptualizar la medición; un tercer epígrafe en el que planteamos posibles respuestas al interrogante ¿qué medir?; un cuarto acápite, en el que se presentan antecedentes e iniciativas vigentes y, finalmente, un quinto apartado, destinado a la sistematización de ideas.

## **2 EL CONCEPTO DE MEDIR: EVALUAR Y CERTIFICAR**

Se entiende que la medición es un vasto examen, metódico, planificado y gestionado de ‘algo’. Considerando esta idea, la medición debe ser trabajada de modo sistematizado y debe ser administrada. En ningún caso ha de ser rechazada, tal y como Bailey y Hislop (2009, p.2) subrayan, bajo un “[...] panteón de argumentos establecidos”, justificando dicha negativa en la confidencialidad, inmunidad, dificultad de conversión métrica o relevancia del rol profesional.

El análisis de las propuestas de medición en este campo, demuestran que la evaluación se ejecuta en un sistema de archivos para identificar requisitos de información ante la planificación del mismo; para verificar el cumplimiento o conformidad con los requisitos de información

y de gestión documental, tales como requisitos legislativos, administrativos o de continuidad de negocio, culturales, tecnológicos, etc.; para controlar la implementación y acción del sistema en la organización; para conocer el alcance de cumplimiento de los objetivos o para valorar los resultados de procesos vinculados al logro de la misión, visión, metas y objetivos, así como para acometer su mejora, en un centro de archivo o sistema; De igual modo, este examen profundo se efectúa, en ocasiones, para investigar la percepción de los usuarios y de terceras partes interesadas sobre herramientas de trabajo y servicios prestados, así como sobre el centro o centros de archivo.

La norma ISO 19011 (2012) define en su terminología la auditoría como un “[...] proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría”, entendiéndose por criterios, en el contexto de gestión documental, el “[...] conjunto de políticas, procedimientos o requisitos de gestión” documental. Esta definición se adecua especialmente a modelos de gestión de sistemas –calidad en un centro, gestión de los documentos, seguridad de la información y de los documentos, sistema de riesgos sobre los documentos, etc. La medición de sistemas de gestión documental para los documentos ha sido regulada en la normativa ISO 30300 (2011) de gestión documental. De igual modo, el cumplimiento de la normativa ISO 9001 se verifica en numerosos servicios de archivos.

El concepto connota una composición problemática de armonizar. En esta línea, Banwell citado por McLeod, Childs y Heaford (2007, p.7) resalta la complejidad de la evaluación dado que incluye conceptos como: “[...] medición del rendimiento, *benchmarking*, calidad, validez, efectividad, valor económico, mejora del valor y auditoría<sup>3</sup>”. No obstante, dada su relevancia todo obstáculo debe ser superado ante sus potenciales beneficios. Idéntica reflexión defienden Bailey y Hislop (2009), al analizar la literatura publicada en la que se considera de gran interés la medición de beneficios de gestión documental, especialmente para argumentar la eficiencia de la gestión de documentos en una organización y en la sociedad. Del ensayo realizado se enumeran los siguientes resultados:

---

<sup>3</sup> Adaptación y traducción de la autora.



1. Existencia de metodologías específicas de evaluación del impacto y de la efectividad de los programas de gestión documental, aunque no son comúnmente aceptadas para medir la eficiencia de cada programa;
2. Literatura existente muy reducida en gestión de documentos vinculada a la medición de beneficios y eficiencia;
3. Los beneficios empleados para señalar la mejora o valor de la gestión son tradicionalmente de naturaleza intangible (no cuantificables);
4. La mayoría de las fuentes disponibles sobre la eficiencia son de naturaleza nebulosa y no suelen estar accesibles;
5. En la literatura existente, se documentan más los beneficios de gestión documental que los costes;
6. Se constatan varias metodologías de carácter general para calcular costes de proyectos y ciertas ausencias en el análisis detallado de costes para la gestión de documentos;
7. El valor de los beneficios medidos suele percibirse vinculado a las metas estratégicas de la organización.
8. En Gran Bretaña, se percibe que los profesionales se interesan por los datos empíricos<sup>4</sup>.

Creemos que esta motivación es extensiva a buena parte de la comunidad archivística, a las organizaciones para las que se trabaja y a la sociedad, exigente de un buen gobierno a ambas.

La certificación, a su vez, es definida como el “Acto por el cual una tercera parte testifica la conformidad de un producto, proceso o servicio con una o varias normas o especificaciones” (ISO 17021, 2011). Se trata de una acción desencadenada en la que se implica una tercera parte y que es de carácter voluntario, cuyo alcance puede ser sobre el conjunto de la actividad de la organización –sistema o centro de archivos- o sobre un servicio o/y producto.

La certificación precisa de un plan de actuación y, por ende, debe considerarse como un proceso sistemático, independiente y documentado, donde la entidad certificadora está avalada por un organismo acreditador

---

<sup>4</sup> Adaptación y traducción de la autora.

de su capacidad. Carlota-Bustelo (2009) ante una reflexión sobre la certificación de sistemas de gestión de la información y documentación, apunta que condicionados por la necesidad de demostrar el cumplimiento, se debe asegurar el grado en que se ha producido dicha conformidad. Señala, a su vez, que es frecuente una medición del proceso de aseguramiento por entidades terceras independientes, quienes lo han convertido en un gran negocio en sistemas ampliamente difundidos como ISO 9000, ISO 14000, etc. La certificación es una práctica muy extendida en los archivos a la que presuponemos un amplio futuro.

### 3 EL OBJETO DE EVALUACIÓN. ¿QUÉ EVALUAR?

Al reflexionar sobre posibles elementos sujetos a medición en una organización, se destacan de la enumeración resultante, en principio, beneficios y costes, aunque es posible enumerar otros elementos relevantes, tales como: satisfacción de los usuarios, calidad en los servicios ofrecidos, logro de objetivos vinculados a las metas de producción, rendimiento de procesos, calidad de vida del trabajador, empleo eficiente de los recursos, eficacia y eficiencia de los productos elaborados, incluso, es frecuente medir el liderazgo o gradientes de información y comunicación en la organización. Otros estudios miden el impacto en la organización y en la sociedad. Estos elementos pueden ser agrupados en la lógica de la evaluación en dos amplias categorías de criterios sujetos a medición: criterios que permiten una *visión general* del centro o/y del sistema de gestión para los documentos, y criterios que aportan una *visión operativa* de la producción, de los servicios, de los proveedores, del personal, etc.

En el apartado introductorio a esta colaboración han sido enunciados, ante la definición de auditoría, *criterios específicos* como: cumplimiento y conformidad de las políticas, de los procedimientos y de los requisitos de gestión de la información y de los documentos. Dichos criterios de auditoría serán utilizados en la medición como referencia de comparación a efectuar sobre *áreas estratégicas* (cumplimiento de la misión, de la visión de las políticas, de las metas) y *operativas* (surgidas de la arquitectura de procesos articulada para la gestión del sistema, centro, y servicios vinculados).

La medición, igualmente puede fundamentarse en el conocimiento de la capacidad potencial de producción de un centro, o de un sistema – *criterios de entrantes y de la conversión* –, así como sobre los productos y servicios ofrecidos a los usuarios de dicho centro o sistema – *criterios de resultados*.

En el contexto archivístico se reconocen mediciones habituales sobre sistemas específicos de gestión – sistemas de gestión de calidad, de seguridad de la información, de gestión de riesgos –, centrándose en criterios de cumplimiento de requisitos establecidos mediante *normas* (cumplimiento de ISO 9000 – requisitos de calidad, ISO 27000 –, requisitos sobre seguridad de la información, o ISO 31000 –requisitos sobre gestión de riesgos).

En los entornos digitales, la capacidad, la eficacia, la eficiencia de las aplicaciones y actividades de gestión, así como los posibles riesgos en su tratamiento, conservación y servicio demandan y exigen una evaluación específica. Un ejemplo esencial de ellos, son los *riesgos*, existiendo en la bibliografía cada vez más estudios al respecto<sup>5</sup>. En este contexto de trabajo electrónico, es posible consultar diferentes propuestas o recomendaciones para la evaluación de emergentes situaciones. Una muestra de ello es la guía de autoevaluación de *archivos digitales* de los Archivos Nacionales de Australia<sup>6</sup>. Un segundo ejemplo lo representa la *gestión en la nube*. Los Archivos Nacionales de Australia, incluyen un recurso de evaluación orientado a asegurar la conservación de los documentos en la nube. Se trata de un *Checklist* en el que se incluyen, entre otros, criterios legislativos, de autenticidad, integridad, seguridad, criterios vinculados a asegurar su carácter de documentación completa e inalterable, su capacidad de accesibilidad, su posible naturaleza restrictiva y, finalmente, su disponibilidad en el tiempo<sup>7</sup>.

<sup>5</sup> Nos referimos a una iniciativa de gran interés, observable en las especificaciones del Digital Curation Center, Digital Preservation Europe, etc. conocidas como iniciativa Digital Repository Audit Method Base don Risk Assessment (DRAMBORA). In: Digital Curation Centre and Digital Preservation Europe. DRAMBORA Interactive: Digital repository audit method base don risk assessment. 2008. Disponible en: <<http://www.repositoryaudit.eu/>>. Acceso en: 15 mayo 2012.

<sup>6</sup> Archivos Nacionales de Australia. The digital recordkeeping checklist. 2012. Disponible en: <[http://www.naa.gov.au/Images/Digital-recordkeeping-guidelines\\_tcm2-920.pdf](http://www.naa.gov.au/Images/Digital-recordkeeping-guidelines_tcm2-920.pdf)>. Acceso en: 15 mayo 2012.

<sup>7</sup> Archivos Nacionales de Australia. A checklist for records management and the cloud. 2012. Disponible en: <<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/au/>>. Acceso en: 15 mayo 2012.

Dado que un centro de archivo actúa como una organización, el objeto de medición puede ser identificado en torno a la *macro y micro medición* reconocida para cualquier organización. Criterios de visión general u operativa, que atañen a áreas estratégicas y operativas, así como criterios específicos de cumplimiento de requisitos identificados en un sistema de gestión para los documentos: políticas, procedimientos y otros requisitos; criterios de capacidad operativa y de resultados, o criterios de cumplimiento estipulados mediante normas y códigos de buenas prácticas, son los elementos esenciales de evaluación de un archivo o/y de un sistema de gestión para los documentos. La identificación y detalle de los elementos componentes de estos criterios permitirán reconocer los elementos de medición y los aspectos de comparación<sup>8</sup>.

#### 4 MODELOS. ¿CON QUÉ EVALUAR?

Aunque en la actualidad la medición en los acervos es de capital importancia, debido al valor que la evaluación ha alcanzado en las organizaciones, y muy especialmente, en los entornos de calidad y excelencia, el interés en los archivos se remonta a los años 70 del siglo pasado. En este apartado se enuncian algunos modelos de evaluación antecedentes y se detallan ciertas particularidades de las iniciativas vigentes, con la finalidad de dar a conocer algunas experiencias.

##### 4.1 ANTECEDENTES

La *Society of American Archivist* edita una Guía de Auto-evaluación, cuya primera versión data del 77, siendo revisada en 1980. Sobre la misma, es elaborado un manual sobre evaluación de centros de archivos en 1982 que será revisado, nuevamente, en el 94 por un grupo de evaluación<sup>9</sup>, de cuyo estudio se deriva un instrumento en el que se reúnen directrices para la evaluación de archivos. En dicho documento se

<sup>8</sup> En un posterior estudio serán estudiados el conjunto de criterios característicos de cada iniciativa de medición vigente, con la finalidad de mostrar un análisis comparado.

<sup>9</sup> Task Force on Institutional Evaluation. Guidelines for the evaluation to archival institutions. Disponible en: <<http://www.archivists.org/governance/guidelines/evalgui.asp>>. Acceso en: 15 mayo 2012.

incluyen pautas para la recogida de datos; formularios de auto-evaluación e indicaciones de evaluación efectuadas por expertos externos.

Estos lineamientos para la evaluación de archivos facilitan la auditoría de primera parte, la auditoría de segunda y tercera parte e incluyen principios de objetividad e independencia en el proceso de medición.

La Guía se estructura en 4 áreas<sup>10</sup> en las que se especifican criterios de medición. La observación de las partes permite soslayar la medición de la capacidad y estrategia de la organización para asumir la tarea de tratamiento documental, así como la medición de la actuación operativa: tratamiento de gestión documental propiamente dicho. Los criterios identificados en este modelo se agrupan para obtener resultados sobre la conformidad y cumplimiento de la misión, de las estrategias y del marco legislativo y reglamentario, del rendimiento y eficacia de los procesos de gestión, de control del programa de gestión documental y de viabilidad de los recursos (eficacia). Los criterios más significativos pueden agruparse en 4 áreas reconocibles en un marco evaluador: gestión, procesos, servicios y productos.

Basándose en la experiencia aportada por este instrumento, el Estado de Nueva York<sup>11</sup> edita una guía para la evaluación de las necesidades de archivo en 1987. Esta herramienta es revisada y estructurada en 17 elementos de evaluación, para los que aporta formularios con cuestiones o aseveraciones de medición, así como un plan de acción incluyendo metas y objetivos, acompañado de ejemplos.

Tomando como referencia la citada Guía de evaluación, en 1996, la Asociación de Archivos de Manitoba y la *Archives Association of British Columbia*<sup>12</sup> (AABC) revisa el modelo.

Otras experiencias, incluyendo formularios diversos elaborados para facilitar la evaluación de la capacidad, basadas en la medición del contexto interno (capacidad organizacional: infraestructura, plantillas, calidad, organización, almacenamiento, riesgos) y externo (cultura corporativa,

<sup>10</sup> Se corresponden con las siguientes partes: Parte I. Misión objetivos y recursos. Parte II. Políticas y contratos de adquisición de fondos. Parte III. Condiciones y métodos de conservación de documentos. Parte IV. Clasificación, descripción y servicios a los usuarios y a la comunidad.

<sup>11</sup> New York State Archives. Archival needs assessment. Guidelines and template. Publication 59. 2001.

<sup>12</sup> Guía. Disponible en: <[http://aabc.ca/TK\\_05\\_preservation.html#NEEDS%20ASSESSMENTS%20AND%20POLICIES](http://aabc.ca/TK_05_preservation.html#NEEDS%20ASSESSMENTS%20AND%20POLICIES)>. Acceso en: 15 mayo 2012.

capacidad nacional, cumplimiento legal), así como de los productos (calidad de los documentos) son aportadas por el Portal de la Unesco.

La Fundación para la Gestión de la Información y de los Documentos (IRMT) impulsa el desarrollo de centros de archivos en países en vías de desarrollo, dando continuidad a los programas RAMP. Incluye una herramienta de evaluación aplicada en el sector financiero y elaborada por Barata, Cain y Rouledge, en el 2001<sup>13</sup>. En dicha herramienta se analiza la capacidad de la organización, las infraestructuras y recursos humanos, así como los procesos y la existencia de programas auxiliares de gestión: esencial y previsión de desastres. Esta herramienta se muestra proyecto antecedente de la aplicación conocida como RMCAS.

Vinculados al entorno ISO es posible citar los antecedentes más destacados que fueron editados en algunos casos y estudiados, quedando como meros proyectos, en otros. Un listado de chequeo (auditoría de primera parte) sobre la gestión de documentos, con una escala simple de confirmación o negación, se incluía en la tercera parte de la norma AS 4390 (1996)<sup>14</sup>, en la que se perfilaban las estrategias de gestión de documentos. Este listado es ampliado ante el esfuerzo que el SC11 realiza para valorar la revisión de la normativa ISO 15489, incluyéndose 19 criterios y 80 elementos de medición. En un intento de generar una herramienta de evaluación concreta sobre el código de buenas prácticas ISO 15489 surge, en el 2004, un borrador de una guía de evaluación –Borrador de trabajo ISO WD 19853. Se trataba de un trabajo extenso con niveles de alcance, global y específico y amplio detalle descriptivo<sup>15</sup>, que no llegó a término. En el 2007, se contempla una nueva propuesta de autoevaluación para el control de los requisitos del código ISO 15489<sup>16</sup> que, finalmente, permaneció abortado, ante el desarrollo del nuevo marco estandarizado de sistemas de gestión para los documentos ISO 30300 (2011). Estos antecedentes en el contexto ISO muestran el esfuerzo realizado por la

<sup>13</sup> BARATA, K.; CAIN, P.; ROULEGGE, D.: Principles and practices in managing financial records: A reference model and assessment tool. Londres: IRMT; 2001.

<sup>14</sup> AS 4390-3:1996. Part 3: Strategies. Australia: Standars Australia, 1996.

<sup>15</sup> Incluye múltiple información: categorías, criterios, fuentes de consulta, interrogantes básicos, etc. ISO/CD 19853. Self Assessment Guide. Ginebra: ISO, 2004.

<sup>16</sup> Guía de autoevaluación: ISO TC46-Subcomitté 11. Records Management ISO/WD. Self-assessment Guide. Ginebra: ISO, 2007.

medición de los requisitos estipulados en sus códigos, siempre desde una perspectiva de posibilitar una herramienta auditora de primera parte.

El E-gobierno y la gestión de documentos se expande aplicando, tal y como señalaron Mnjama y Wamukoya (2007) en su estudio sobre la experiencia africana, modelos de gestión basados o pensados para formatos convencionales. En este sentido, la evaluación de estos modelos debería ser planteada considerando los requisitos de los nuevos contextos electrónicos y digitales. Estos autores miden, empleando 5 niveles de dominio y compromiso del Senior Management sobre los programas de gestión de documentos en contexto electrónico, la situación, aportando datos interesantes sobre el nivel de conocimiento y compromiso vinculados a la coexistencia de múltiples factores, tales como la integración de la gestión, la existencia y cumplimiento de leyes, políticas y procedimientos, las infraestructuras y la formación, la gestión de programas de gestión de documentos, la preservación y disponibilidad a largo plazo, entre otros. Su interés radica en demostrar la fragilidad con la que dichos contextos de trabajo electrónico y e-documentos son afrontados. Así pues, a la relación de antecedentes le suceden propuestas en las que se han estimado ambos contextos o el contexto electrónico, tal y como el lector observará en el epígrafe siguiente.

#### 4.2 INICIATIVAS VIGENTES

A continuación se describen algunas de las iniciativas más sobresalientes vigentes destinadas a la medición de archivos, útiles para la medición de archivos, sistemas o programas de documentos convencionales o/ electrónicos.

##### Iniciativa de la IRMT (países en desarrollo)

La IRMT elabora una aplicación de medición de la capacidad de gestión de documentos<sup>17</sup> – *Records Management Capacity Assessment*

---

<sup>17</sup> IRMT Records Management Capacity Assessment System (RMCAS). Disponible en: <<http://www.nationalarchives.gov.uk/rmcas>>. Acceso en: 15 mayo 2012.

Su guía de aplicación se encuentra accesible, en su versión 1.4. IRMT Records Management Capacity Assessment System. User guide. En ella se especifican, además de los objetivos de la herramienta, los conceptos y terminología básica, la información técnica, la preparación de la pre-evaluación. Las instrucciones de ejecución e instrucciones finales de datos claves. Disponible en: <[http://www.nationalarchives.gov.uk/rmcas/documentation/rmcas\\_user\\_guide.pdf](http://www.nationalarchives.gov.uk/rmcas/documentation/rmcas_user_guide.pdf)>. Acceso en: 15 mayo 2012.

*System* (RMCAS) – accesible gratuitamente, especialmente, para el sector público de países en vías de desarrollo y centrada en asegurar un buen gobierno corporativo. Se trata de una herramienta versátil en la que se analiza legislación, políticas, procedimientos, integración tecnológica de la gestión, recursos empleados y formación, administración de programas de gestión, integración de la funcionalidad de gestión documental en la gestión de la organización, debilidades manifiestas, entre otros focos de análisis. Esta herramienta es aplicable a cualquier institución y válida para documentos convencionales y electrónicos. Incluye tres partes componentes: datos estructurados obtenidos mediante cuestionarios a terceras partes e interesados, modelo de diagnóstico expresado en un mapa de análisis de datos sobre niveles de capacidad y buenas prácticas y, una tercera en la que se evalúa la capacidad de los materiales formativos y en la que se identifican recursos destinados a la acción pedagógica.

En el estudio de Mcleod *et al.* (2007, p.14) se califica a esta herramienta como “[...] poderosa, detallada, sofisticada y comprehensiva” aunque estas autoras señalan ciertas dificultades en la comprensión de su terminología, de sus ventanas y en la explotación de su alcance. No obstante, este instrumento dispone de ayudas en línea y de una guía de usuarios accesible en el *site web* de los productores. Dicho software de medición ha sido ampliamente testado y estudiado, tal y como señala Griffin (2004). La viabilidad de este instrumento en un contexto no archivístico, sino museístico es analizada y confirmada por Sarah Demb para la red de Museos de Londres (*London Museums*)<sup>18</sup>.

#### Iniciativa del ANC (Canadá)

Los archivos nacionales de Canadá, elaboran un informe en 1985 con el objeto de evaluar los servicios de referencia y servicios al público para medir el grado de cumplimiento de los objetivos y plantear su mejora. A tal fin, emplean recursos variados: cuestionarios, entrevistas telefónicas, personales, observación de usuarios, ejercicios de simulación. Este informe señala los resultados finales pero omite una descripción de los métodos empleados. Este hecho, imposibilita verificar la validez del proceso, con independencia de los resultados y de su mejora. En el 2003,

<sup>18</sup> Véase: DEMB, S. A case study of the use of the Records Management Capacity Assessment System (RMCAS) Software tool across the London Museums Hub. *Records Management Journal*, v.18, n.2, p.130-139, 2008.



considerando la experiencia antecedente, se elabora una herramienta para evaluar la capacidad de la gestión de la información. Este instrumento incluye treinta y dos criterios agrupados en seis áreas que serán valorados mediante una escala de cinco niveles<sup>19</sup>. La enumeración de las áreas sujetas a evaluación facilita la comprensión de su alcance. Estas son: contexto de la organización, capacidad de la organización, Administración de la GI, conformidad y calidad, ciclo de vida de los documentos, y perspectiva del usuario. Resaltamos la inclusión de la calidad y la perspectiva del usuario, dado que estas áreas no habían sido contempladas en otras herramientas de medición de modo concreto, y el detalle con el que se afronta la medición de la capacidad y el ciclo de vida de los documentos.

El instrumento se concibe como herramienta de trabajo para la medición e incluye la metodología de aplicación. Esta última, incide en la gestión de recursos humanos y, especialmente, en el tiempo en el que se debe programar la ejecución de la auditoría. Los resultados de la medición escalados en cinco niveles, deben ser interpretados y consensuados mediante discusión, pues se enuncian los niveles de modo cualitativo. Incluye documentos básicos metodológicos para la aplicación y cinco fases desde su planificación hasta el desarrollo de un plan estratégico.

#### Iniciativa del ANA (Australia)

Los Archivos Nacionales de Australia, ante la necesidad de medir los resultados obtenidos tras la adopción del modelo ISO 15489, elaboran una aplicación cuya primera versión data del 2008, estando vigente la versión segunda –versión 2.0, desde el 2010. Se trata de una aplicación pensada para medir la gestión de los documentos y de la información<sup>20</sup>. Esta aplicación métrica se estructura en dos partes: medición de la estrategia y medición de la operatividad. Para cada una de ellas se plantean requisitos en cuatro subcategorías: mínimos, adicionales, específicos a los documentos y delimitados al sistema de información en la entidad (Figura 1). En la Figura 1 se enumeran las cuestiones planteadas para cada subcategoría tanto en la estrategia como en la parte operativa.

<sup>19</sup> Nivel 1-de inicio; Nivel 2-definido; Nivel 3-reproducido; Nivel 4-Administrado – plan de trabajo estratégico y operativo, y nivel 5-optimizado.

<sup>20</sup> Archivos Nacionales de Australia. Check-up en línea: Herramienta de evaluación de la gestión de los documentos y de la información - versión 2.0. 2010. Disponible en: <<http://www.naa.gov.au/records-management/check-up/index.aspx>>. Acceso en: 15 mayo 2012.

Figura 1: Estructura de requisitos y de subcategorías de check-up.



Fuente: Archivos Nacionales de Australia – 2010.

La parte de medición de la estrategia incluye 28 interrogantes, de un total de 70, en los que se valoran requisitos de carácter mínimo, adicional y específicos a los documentos<sup>21</sup>. La segunda parte se compone de 42 interrogantes sobre todo tipo de requisitos<sup>22</sup>, estando 10 de dichas cuestiones destinadas a valorar el sistema de información en la organización. El conjunto de preguntas se agrupa atendiendo a un marco global de gestión, a la estrategia, a la arquitectura de la información y a la responsabilidad en gestión. Por lo tanto, se obtendrán visiones sobre estas 4 áreas con subelementos de detalle variado. A modo de ejemplo de su alcance, si se estima el “Marco de trabajo donde la organización debería manifestar su visión sobre la Gestión de documentos e información”, se incluyen elementos descriptivos sobre la existencia y cumplimiento de: los principios sobre

<sup>21</sup> Esta parte se subdivide en diversas secciones con la finalidad de medir elementos tales como: marco de gestión de los documentos y de la información, cumplimiento, políticas y procedimientos, continuidad de negocio, formación, riesgos y control de contrataciones de servicios externos.

<sup>22</sup> En la parte operativa se miden los procesos siguientes: creación y captura de documentos, descripción, conservación y transferencia, migración de datos, preservación, disposición, acceso, seguridad, almacenamiento.

información, los objetivos y políticas, las estrategias de implementación por la dirección, la identificación de necesidades informativas vigentes y futuras, así como la disposición para la identificación de áreas de riesgo y su gestión atendiendo a prioridades.

El instrumento *Check-up* es de sencilla aplicación, dado que dispone de un gradiente de color para señalar el nivel de requisitos y diferenciar elementos componentes de cada cuestión. Esta última incluye: numeración, planteamiento de la cuestión, definición de la misma, responsabilidad y fuente en la que se regula su necesidad. A nuestro entender se muestra como una herramienta de verificación del cumplimiento y de la capacidad en la gestión de documentos convencionales y electrónicos. Ha sido creada para ser empleada en auditorías de primera y de segunda parte y, por ende, para facilitar una visión sobre la gestión de los documentos y de la información desde dentro de la organización (percepción subjetiva), o constatada por terceras personas ajenas a la institución (subjetividad menor puesto que se verifica por parte externa).

#### Iniciativa del contexto ISO 30300 (2011)

El marco MSS defiende una gestión integrada de los sistemas de gestión para los documentos en la organización. El hecho de ser adoptado por ISO el modelo de gestión para los documentos, con la cualidad de sistema estandarizado de gestión, obliga al desarrollo de una estructura normativa de normas específicas, no sólo para su fundamentación, establecimiento de requisitos e implementación, sino que, también, exige el establecimiento de normas para la evaluación de los requisitos adoptados en su norma ISO 30301 (2011). En dicho marco, la medición y la certificación se contemplan y, además, han de ser consideradas herramientas estratégicas, pues amplios son los beneficios que se demuestran tanto con la medición como con la certificación<sup>23</sup>. En la presentación de la estructura de la serie de normas ISO 30300 (2011) se incluye una guía de medición (proyecto ISO 30304) y una norma de certificación (proyecto de norma ISO 30303).

La norma es aplicable a todo tipo de organización interesada, nos señala la norma ISO 30301 (2011) en:

---

<sup>23</sup> En los sitios Web de organismos de normalización internacionales (ISO) y nacionales se incluyen listados de beneficios sobre la certificación.

1. Establecer, implementar, mantener y mejorar un sistema de gestión para los documentos (MSR) de soporte en una organización
2. Asegurar la conformidad con las políticas documentales adoptadas.
3. demostrar la conformidad con dicha norma de requisitos<sup>24</sup>.

Esta medición puede hacerla, tomando en consideración los tres métodos de auditoría: de primera parte – mediante un auto declaración, de segunda –acometiendo la autoevaluación constatada mediante entidad externa, o de tercera parte, ejecutada por parte externa. Para el primer caso, la norma incluye un anexo muy significativo (Anexo C) donde se determinan los requisitos de los procesos que deben ser verificados, agrupados en base a las dos fases: la de creación de los documentos y la de su control.

La auditoría de tercera parte exige una planificación y programa para su realización. A tal fin, el SC11 está trabajando en la elaboración de la norma certificadora y su complemento para la evaluación. Como fuente de trabajo se consultan la normativa ISO 19011 (2012) (sobre evaluación de sistemas de gestión), la norma ISO 17021 (2011) (sobre certificación de sistemas de gestión), la normativa ISO 27006 (2011) (sobre certificación y evaluación de sistemas de seguridad de la información), ISO 27007 (2011) (Guía de evaluación de sistemas de seguridad de la información). Se pretende realizar una norma que regule el proceso evaluador, los contenidos básicos para la evaluación y el proceso certificador. Los contenidos básicos para la evaluación serán desarrollados con mayor detalle en la guía de evaluación (proyecto ISO 30304).

### Iniciativa Drambora (Unión Europea)

Se trata de una herramienta de auto-diagnóstico, surgida bajo proyecto experimental en el 2006, para una aproximación sistémica de evaluación de riesgos inherentes a un repositorio digital. El proyecto se encuentra avalado por la Unión Europea y ha sido desarrollado por un equipo de investigadores de carácter internacional de la Universidad de Glasgow (Perla Innocenti), de los Archivos Nacionales de Netherlands (Hans Hofman) y de la Universidad de Toronto (Seamus Ross, Dean).

---

<sup>24</sup> Traducción aproximada de la autora.

La iniciativa presenta la preservación digital como el resultado de la gestión del riesgo en un repositorio digital, enfocado a conseguir que el objeto digital (conjunto de objetos digitales que conforman el repositorio) mantenga su autenticidad y comprensibilidad.

Esta herramienta ha sido creada para la medición del riesgo de repositorios digitales, tal y como se señala en su portal Web. En suma, ha sido elaborada para facilitar la auditoría mediante:

- La definición de la misión y alcance de las funciones del repositorio;
- La identificación de las actividades y controles del repositorio;
- La identificación de los riesgos y vulnerabilidades vinculadas con la misión, actividades y bienes o valores;
- La valoración y cálculo o estimación de los riesgos;
- La definición de medidas de gestión del riesgo;
- El informe sobre la auto-evaluación<sup>25</sup>.

Los objetivos antedichos perfilan la metodología de identificación y gestión de riesgos. Con la aplicación de esta iniciativa se pretenden alcanzar los siguientes beneficios:

- Realización de una autoevaluación de la misión, metas y objetivos y de las actividades y valores intrínsecos de modo detallado, integrador y documentado.
- Catálogo actualizado de riesgos pertinentes detallado y categorizado considerando el tipo y relaciones entre los diferentes riesgos y descrito íntegramente en términos de gravedad, probabilidad e impacto potencial para cada riesgo.
- Comprensión interna de los éxitos y deficiencias orientando los recursos para minimizar las dificultades y alcanzar mayores beneficios.

Además, posibilita la preparación de la organización para una auditoría externa, pues incluye opciones para ser auditada y certificada sobre dos modelos de evaluación: *Trustworthy Repositories Audit & Certification* (TRAC) y en atención al catálogo de criterios de evaluación

---

<sup>25</sup> Traducción de la autora. Información recopilada del sitio Web anteriormente citado.

auditora del *Trusted Repositories Consultative Committee for Space Data Systems* (CCSDS).

Destaca un número muy significativo de clientes, además de grandes bibliotecas, tales como la *British Library*; la biblioteca especializada del CERN, la Biblioteca Nacional de Francia, etc., ha sido adoptada por diversos archivos, entre los que señalamos: Archivos Nacionales de Escocia, E-depósito de los Archivos de *Netherlands*; *NetArkivet* (Archivo Danés de Internet);

De igual modo, el CT46 de ISO, SC11, estudia la viabilidad de Drambora como fuente a consultar, ante el desarrollo de una norma específica sobre gestión del riesgo: proyecto ISO/DTR 18128 (2011) sobre Identificación y evaluación del riesgo para los sistemas de documentos. La importancia de la medición del riesgo en los contextos electrónicos de gestión de documentos ha permitido desarrollar variados productos y metodologías de análisis y medición.

La Asociación de Archiveros de documentos administrativos e históricos de EE.UU. ha diseñado una herramienta Web muy amigable para la medición del cumplimiento de la legislación y las especificaciones normativas, del programa de gestión de documentos, conocida como *RiskProfiler*<sup>26</sup>. Dicho instrumento permite la comparación de datos con otras instituciones y favorece la presentación tabulada de datos para cada sección evaluada. Esta herramienta diseñada para la medición del riesgo en los contextos de gestión documental es vista, tal y como Soy Aumatell (2003, p.22) defiende al referirse a la tendencia en los instrumentos de medición, como un instrumento de identificación y gestión de riesgos. Este instrumento ha sido evaluado por J. McLeod y su equipo cuya difusión de resultados se ha referenciado en este estudio.

En materia de gestión electrónica han surgido especificaciones y normas para el diseño, implementación y control de los sistemas de metadatos que no incluimos en este análisis. Omitimos el análisis de modelos de requisitos tales como MoReq, ISO 23081, etc. por considerarlas específicas al contexto de la gestión de metadatos, aunque somos conscientes de su utilidad para valorar cualquier aplicación electrónica de

<sup>26</sup> ARMA. RiskProfiler. Disponible en: <<http://www.arma.org/standards/eassessment.cfm>>. Acceso en: 15 mayo 2012.

gestión de documentos electrónicos, incluyendo partes, como es el caso de la especificación ISO 23081-3 especializadas en la valoración.

### Archival Metrics (EE.UU.) La perspectiva del usuario

Una perspectiva de medición bien diferente de las hasta ahora citadas es esta iniciativa en la que se aporta la visión de los usuarios. La herramienta métrica basada en la perspectiva del usuario –*Archival Metrics* – resulta de gran interés por tratarse de una aplicación para evaluar precisamente, la óptica del cliente (usuarios de los archivos). Este instrumento ha sido elaborado tras 5 años de investigación y promovido por la Fundación *Andrew W. Mellon*, en colaboración con academias y socios institucionales de universidades norteamericanas.

Se trata de una herramienta de fomento de la cultura de la evaluación basada en la percepción de los usuarios y considerando 4 áreas: archivos, calidad del sistema de acceso, condiciones físicas y explotación de resultados obtenidos por el usuario. Ha sido construido estimando el contexto de trabajo de *LibQualt*, herramienta destinada a la medición de la percepción del servicio en centros bibliotecarios, basada en dimensiones e interacciones entre usuario, directivo, centro. Al igual que en esta herramienta, en el proyecto adaptado para archivos han sido establecidas numerosas dimensiones. Dispone de 5 categorías de instrumentos de evaluación: test para investigadores, test para medir *sitios* Web de archivos, test de medición de ayuda en la búsqueda, test métrico de las investigaciones de los estudiantes y test de valoración de la ayuda a los docentes (formación de usuarios para docentes).

La herramienta de medición de las percepciones está disponible en red, constatándose diversa literatura publicada sobre su desarrollo<sup>27</sup>. Yakel y Tibbo (2010 p.221) concluyen en su estudio que las expectativas difieren frente a su aplicación en entornos bibliotecarios, dado que el usuario del archivo, por regla general, desconoce el uso y manejo de las fuentes

<sup>27</sup> Archival Metrics. 2012. Disponible en: <<http://www.archivalmetrics.org>>. Acceso en: 15 mayo 2012. Véase además: DUFF, W. M.; YAKEL, E.; TIBBO, H.; CHERRY, J.; MCKAY, A.; KRAUSE, M.; SHEFFIEL, R. The Development, testing and evaluation of the Archival Metrics Toolkits. *American Archivist*, v.73, n.2, p.569-599, 2010, donde se describe el proyecto. Una visión anterior sobre ventajas y requisitos de la evaluación basada en usuarios puede ser consultada en: DUFF, W. M.; ARYDEN, J.; LINKILDE, C.; CHERRY, H.; BOGOMAZOVA, E. Views of user-based evaluation: Benefits, barriers and requirements. *American Archivist*, v.71, n.1, p.144-166 2008.

primarias, frente a aquél de un centro bibliotecario. Este hecho repercutirá en la toma de decisiones y en el modo de presentar los instrumentos de trabajo, así como en el de planificar los servicios.

### Iniciativas basadas en la calidad y la excelencia.

Los archivos han trabajado modelos de medición de aspectos concretos que inciden sobre el sistema de gestión de la unidad de archivo. Muchos de ellos han optado por la certificación de la norma ISO 9001 o/y por el logro del reconocimiento del sello de la excelencia mediante los modelos Fundibeq, Efqm, etc. En la Península Ibérica, el Archivo Municipal de Oporto, El de Barcelona, el Archivo universitario de la Universidad Complutense, la Unidad de Gestión Documental de la Diputación de Alicante, el Archivo Histórico Provincial de León, Archivos Comarcales de Cataluña, etc. representan diferentes tipologías de Archivos certificados. El modelo responde a la certificación del sistema de gestión para la calidad de la unidad de archivo, en el que se sobreentiende se incluyen los procesos de archivo. La iniciativa analiza la conformidad con los requisitos de la norma ISO 9001, esto es, conformidad con los requisitos del producto, aseguramiento de la conformidad del sistema de gestión de calidad del centro y mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de calidad, tal y como se especifica en la norma ISO 9001 (2008).

Otras iniciativas que han tenido aceptación son las mediciones para la obtención del premio EFQM (en Iberoamérica vigente el modelo FUNDIBEQ) con diversas adaptaciones elaboradas, en principio para la medición de servicios integrados bibliotecarios y de archivo, especialmente de las universidades (Archivo General de la Universidad de Castilla-La Mancha). El Sistema de Archivos de la Comunidad Autónoma de Castilla y León, en España, ha adoptado una herramienta de reconocimiento de la excelencia para aplicar a todos sus archivos, considerándola de fácil aplicación. Lógicamente, las diferencias entre el modelo normalizado y el modelo de evaluación de la excelencia basado en criterios difieren en el alcance y en el método de trabajo, aunque ambos son certificables.

En este contexto de la calidad y de mejora continuada, resta señalar la existencia de un modelo de certificación de servicios para las instituciones del sector público, que en España viene siendo regulado



mediante Real Decreto, desde 1999<sup>28</sup> y en el que se exige la elaboración de un instrumento de compromiso de calidad en los servicios, denominado ‘*Carta de Servicios*’<sup>29</sup>, pudiendo ser certificable, desde el 2010, Las Administraciones Públicas han elaborado una guía metodológica para su realización y su presentación a certificación. El cumplimiento de la legislación obliga a la evaluación continuada de los servicios y de los compromisos de calidad ofertados desde una perspectiva de mejora.

Finalmente, señalamos una iniciativa acometida en España destinada a formular indicadores de procesos. La Mesa de trabajo de Archivos de Administración Local ha difundido el resultado de su trabajo (ARCHIVOS, 2010), destinado a establecer indicadores de gestión para los archivos de dicha Administración. Su proyecto, bajo el lema de su utilidad: conocer, valorar y racionalizar los procesos de gestión, se delimita a los indicadores para medir los procesos y servicios de archivo. Se desestimó medir la gestión documental, al ser considerada de mayor alcance y, por ende, más exigente en el esfuerzo de consensuar elementos de medición<sup>30</sup>.

## 5 CONCLUSIONES E IDEAS A DEBATE

En la búsqueda de una respuesta al interrogante ¿qué evaluar?, se han aportado conceptos sobre la medición y la certificación que facilitan al lector no avezado mayor conocimiento sobre su alcance, naturaleza y finalidad en el archivo y en su organización.

De igual modo, han sido enumerados las áreas y criterios sujetos a medición y la visión que proporcionan del archivo: visión general de la

<sup>28</sup> Real Decreto 1259/1999, de 16 de julio - por el que se regulan las cartas de servicios y los premios a la calidad en la Administración General del Estado (B.O.E. 10/08/99). Revisado y actualizado mediante el 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 (BOE, 3/09/2005). Corrección de errores (BOE nº 227, 22/09/2005). Mediante la Resolución de 6 de febrero de 2006 de la Secretaría General del Estado (AGE) se aprueban las guías para la mejora, donde se explicita la metodología para su elaboración. Disponible en: <<http://www.map.es/documentacion/carta-de-servicios.html>>. Acceso en: 15 mayo 2012.

<sup>29</sup> El Artículo 8 del R.D. del 2005 las define como: documentos que constituyen el instrumento a través del cual los órganos, organismos y entidades de la Administración General del Estado informan a los ciudadanos y usuarios sobre los servicios que tienen encomendados, sobre los derechos que les asisten en relación con aquellos y sobre los compromisos de calidad en su prestación.

<sup>30</sup> La relación de procesos analizados es la siguiente: ingresos, valoración y disposición, conservación preventiva, reproducción preventiva, restauración, consultas, préstamo, reproducción de documentos, gestión de quejas y de sugerencias y actividades de formación y de difusión.

gestión o de su sistema y visión específica sobre sus servicio, sus procesos, sus productos, además, de las percepciones investigadas sobre los servicios ofrecidos a los usuarios. etc.

Asimismo, se ha informado sobre las iniciativas de medición elaboradas para evaluar la capacidad de un sistema de gestión convencional o/y electrónico, para examinar la gestión de calidad o/y el logro de la excelencia, así como para conocer la percepción de los usuarios.

En un intento de responder al interrogante planteado sobre las herramientas existentes, han sido enumeradas y compendiadas las iniciativas antecedentes de medición, datadas desde los años 70 del pasado siglo, así como algunas de las propuestas vigentes, surgidas en el presente siglo. Lógicamente, no han sido examinados todos los proyectos, aunque sí aparecen aquellos que consideramos más relevantes. La implementación de propuestas desvela la importancia que la medición de archivos representa para la comunidad archivística en los últimos años, así como para organismos productores y sociedad.

Precisamente, por el valor que la sociedad le otorga y el aporte que conlleva con su existencia a la visibilidad y posicionamiento del centro en la organización, tanto la evaluación como la certificación deben acometerse con independencia, dado que únicamente mediante el aseguramiento de la misma se actuará con suficiente imparcialidad y objetividad en las conclusiones de los resultados obtenidos. Así mismo, ambas enfatizan y se basan en la evidencia, proceso este, que permite establecer conclusiones fiables. Este aspecto es importante desde la perspectiva de un archivero, dado que la medición de la gestión de documentos se alimenta de documentos, fidedignos, íntegros, auténticos, verificables y disponibles. Esta práctica obedece a la máxima de calidad: escribir lo que se hace y verificar lo que está escrito.

Además, tanto la evaluación como la certificación deben realizarse por agentes – auditores y organismos certificadores – de probada conducta ética y gran profesionalidad. De igual modo, al auditor se le exige actuaciones ecuanímes, informando con veracidad sobre hallazgos, obstáculos y divergencias entre equipo auditor y auditados.

Finalmente, señalamos que la mejora continuada, posible a partir de los resultados de la medición, debería ser una meta (orden *estratégico*) *presente en una organización* para aumentar el desempeño de la organización y beneficiar a las partes interesadas. Desde esta perspectiva, el archivero, mediante la medición puede y debe mejorar su visibilidad y valoración del ejercicio profesional. La posición que ocupa el gestor de documentos y de la información en una organización es esencial y refleja el valor que la organización tiene de su gestión. Jane Loadman (2001) en un breve estudio sobre la posición del archivero en la organización, señala ante los resultados del estudio, que el conocimiento sobre los beneficios de gestión documental promovido por el archivero en la organización (vendido señala esta autora) incidirá directamente en su visibilidad. En esta línea, Carlota Bustelo (2009, p.130) confirma que la existencia de prácticas de evaluación y de certificación no implica la generación de ofertas de certificación, señalando que “[...] primero hay que generar la demanda para conseguir que las organizaciones estén dispuestas a pagar por ello”. Rockman (2002, p.182), refiriéndose a los centros bibliotecarios, aunque aplicable, igualmente, a nuestro entender a un centro de archivos, señala que la unidad informativa debe fortalecer el proceso de evaluación mediante mecanismos e instrumentos realistas que definan de modo consistente el impacto y el valor de su ejercicio profesional en la organización para la que actúan. Coincidiendo con Loadman, a nuestro entender, se debe actuar integrándose horizontal y verticalmente en la organización.

La existencia de numerosas iniciativas no invalida la investigación sobre la concreción de nuevas herramientas. Existen amplias oportunidades para trabajar nuevos instrumentos de medición. Para ampliar su valoración y operatividad, las autoras McLeod, Childs y Heaford (2006), proponen detalladamente como resultado del proyecto de evaluación de las aplicaciones informáticas de medición analizadas por ellas, una amplia relación de criterios, útiles para medir la capacidad y conformidad de la gestión de documentos. Enumeramos las principales categorías de criterios con objeto de facilitar al lector su alcance y de invitarle a considerarlo como herramienta base para dar inicio a la creación de nuevas propuestas. Los criterios citados por las autoras son: procedencia y naturaleza de la aplicación empleada para la evaluación. Audiencia a la que se dirige y en

la que es posible utilizar la aplicación: sectores diferentes, heterogeneidad de organizaciones, volúmenes diferentes de organizaciones, categorías profesionales diferenciadas, disponibilidad de adaptación o de opciones no contempladas; Cobertura: objetivos, tipología documental, ciclo de vida completo, explotación y presentación de resultados completa, presentación detallada y fidedigna de la situación; Legislación, normativa y buenas prácticas empleadas para el desarrollo de la aplicación, así como clara trazabilidad en los criterios de evaluación empleados; Formato y procesamiento de los datos; Recursos necesarios para su aplicación; Accesibilidad y compatibilidad de la aplicación, usabilidad y capacidad de explotación de los datos y de presentación de los resultados.

Ann Phillips (2010) revela un dato curioso derivado de una encuesta informal: el 95% de los empleados encuestados creen que la medición está pensada para detectar alguno de sus errores. De igual modo desvela que en tormenta de ideas asociadas a dicho concepto suelen aparecer términos como miedo, intimidación, notificación de despido. Considerando estos datos resulta difícil afrontar una evaluación. No obstante, creemos haber explicado la importancia de la misma. Concluimos este estudio coincidiendo con Peter Drucker al valorar la importancia e impacto de este proceso en la organización. Aseveramos que sólo es posible mejorar aquello que se puede medir, porque cuando se cuantifica en números aquello de lo que se habla, puede afirmarse que uno sabe algo acerca de ello. El aporte de beneficios y de costes tangibles, la demostración de la capacidad de asegurar la conformidad, y la certificación de sistemas, centros y servicios de gestión documental y archivo presuponen una invitación para la acción.

## REFERENCIAS

- ARCHIVOS de la Administración Local. *Indicadores de gestión para los archivos de la Administración Local*. Valladolid: Diputación, 2010.
- BAILEY, S.; HYSLOP, J. *An assessment of the current evidence base demonstrating the benefits of investing in the improvement of records management: a selective literature review*. Newcastle: JISC - InfoNet, 2009. 27p. Disponible en: <<http://www.jiscinfonet.ac.uk/records-management>>. Acceso en: 15 mayo 2012.
- Bustelo Ruesta, C. ¿Sistemas de gestión de información y documentación certificados? *Anuario ThikEPI*, 2009. p.129-131

- JAKEL, E.; TIBBO, H. Standardized survey tools for assessment in archives and special collections. *Performance Measurement and Metrics*, v.11, n.2, p.211-222, 2010.
- JUNTA de Castilla y León. Consejería de Cultura. *Manual para la implantación de un sistema de gestión de calidad en un archivo*. Valladolid: Consejería de Cultura y Turismo, 2006.
- LOADMAN, J. Does the position of records management within the organisation influence the records management provision? *Records Management Journal*, v.11, n.1, p.45-63, 2001.
- MCLEOD, J.; CHILDS, S.; HEAFORD, S. Records management capacity and compliance toolkits: A critical assessment. *Records Management Journal*, v.17, n.3, p.216-232, 2007.
- MCLEOD, J.; CHILDS, S.; HEAFORD, S. *A guide to records management capacity and compliance toolkits & recommendations for their practical use*. Newcastle: Information Society Research & Consultancy Group; School of Computing, Engineering and Information Sciences, 2006. Disponible en: <http://www.northumbria.ac.uk/static/5007/ceispdf/tlkitgde.pdf>. Acceso en: 15 mayo 2012.
- MNJAMA, N.; WAMUKOYA, J. E-government and records management: An assessment tool for e-records readiness in government. *The Electronic Library*, v.25, n.3, p.274-284, 2007.
- PHILIPS, A. W. *Cómo gestionar con éxito una auditoría interna conforme a ISO 9001:2008*. Madrid: AENOR; 2010.
- ROCKMAN, I. F. The importance of assessment. *Reference Services Review*, v.30, n.3, p.181-182, 2002.
- SIMÓN MARTÍN, J.; FLORES VARELA, C.; ARIAS COELLO, A. Impacto de la implantación de la norma ISO 9001:2000 en el Archivo General de la Universidad Complutense de Madrid. *Redoc*, v.33, n.1, p.127-143, ene./mar. 2010.
- SOY AUMATELL, C. *Auditoría de la información: Análisis de la información generada en la empresa*. Barcelona: Editorial UOC, 2003.
- ISO 15489-1. *Information and documentation - Records Management: Part 1 - General*. Ginebra: ISO, 2001.
- ISO/TR 15489-2. *Information and documentation - Records Management: Part 2- Guidelines*. Ginebra: ISO, 2001.
- ISO 30300. *Management system for records: Fundamentals and vocabulary*. Ginebra: ISO, 2011.
- ISO 30301. *Management system for records: Requirements*. Ginebra: ISO, 2011.
- ISO 19011. *Guidelines for auditing management systems*. Ginebra: ISO, 2012.
- ISO/IEC 17021. *Conformity assessment: Requirements for bodies providing audit and certification of management systems*. Ginebra: ISO, 2011.
- ISO/IEC 27006. *Information technology - Security Techniques: Requirements for bodies providing audit and certification of information security management systems*. Ginebra: ISO, 2011.
- ISO/IEC 27007. *Information technology - Security Techniques: Guidelines for information security management systems auditing*. Ginebra: ISO, 2011.