

**ESTRATEGIAS DE CALIDAD EN UN ARCHIVO UNIVERSITARIO :
EXPERIENCIAS DEL ARXIU GENERAL DE LA UNIVERSITAT JAUME I**

Autor:

M^a Lidón París Folch. Archivera de la Universitat Jaume I.

Resumen:

El objetivo del presente artículo es destacar la importancia de una gestión de calidad en nuestros servicios de archivo, mostrando a través de la experiencia de l'Arxiu General de la Universitat Jaume I cómo se puede incorporar, mediante diferentes estrategias, entre ellas, la aplicación de la norma ISO 9001:2000, la filosofía de trabajo de la calidad total en los archivos universitarios.

Palabras clave:

Archivos universitarios. Gestión de calidad.

Abstract:

The purpose of this article is to highlight the importance of quality management in our Archive services. Through the experience acquired at the Arxiu General at Universitat Jaume I, we show how we can incorporate the philosophy of total quality management into the university archives through different strategies, such as the implementation of ISO 9001:2000.

Keywords:

University Archives. Quality management.

¿Por qué calidad en el Archivo?

En los últimos años se multiplican en las universidades españolas las iniciativas para la implantación de sistemas de gestión de calidad y para la evaluación de servicios, bajo las premisas de eficacia, eficiencia y economía.

La gestión documental es una pieza clave en los sistemas de gestión de calidad de las universidades, y, en este contexto, el Archivo actúa como soporte a la Universidad. Este artículo se centra en la aplicación de estrategias de calidad en el propio servicio de Archivo.

En los archivos partimos de una serie de elementos que predisponen hacia una gestión de calidad:

- El archivo, por sus propias funciones, está dirigido a los usuarios; somos, de hecho, los intermediarios entre la información contenida en los documentos y los usuarios; todas nuestras líneas de actuación (procesos en terminología de calidad) tienen su fin en el usuario.
- El archivero es experto en gestión de documentos. La gestión de documentos está estrechamente vinculada a la gestión por procesos. Precisamente, la función del archivo es gestionar los documentos a lo largo de todo su ciclo de vida, desde su concepción hasta su eliminación o conservación permanente.
- En el archivo se trabaja a base de proyectos, por lo que se tiene experiencia en planificación y gestión de proyectos.
- Tradicionalmente, el archivo conserva registros de sus actividades: registros de transferencias, préstamos y consultas, por ejemplo.
- El archivero apuesta por la formación continua para adaptarse a los cambios.

Por otra parte, las ventajas que nos puede aportar el adoptar la calidad como sello en nuestro trabajo son numerosas, mostrándonos soluciones a los sempiternos problemas que padecemos en los archivos:

- Fidelización de usuarios, ya que si están satisfechos con el servicio recibido, con toda probabilidad volverán a usar los servicios del Archivo.
- Aumento del número y tipología de usuarios, porque van a tener mayor confianza en nuestros servicios.
- Mayor visibilidad del Archivo dentro de la universidad y en el entorno social.
- Más oportunidades de trabajar en proyectos multidisciplinares.

Estrategias de calidad en el Arxiu General de la Universitat Jaume I¹

El primer paso para emprender un proceso de gestión de calidad es analizar en profundidad la estructura de nuestra organización. L'Arxiu General de la Universitat Jaume I se creó en 1997 con el objetivo de satisfacer las necesidades de información y documentación para una correcta gestión administrativa, atender los derechos de las personas físicas, jurídicas,

¹ Las dos teorías fundamentales en que basamos nuestro trabajos son: el ciclo de Deming o PDCA (Plan, Do, Check, Act) y los principios de la Calidad Total publicados por ROIG, A., L'avaluació de la qualitat a la gestió documental, 1997.

privadas o públicas, así como facilitar información y documentación necesaria para la investigación histórica del patrimonio documental².

Conocer la diferente tipología de nuestros usuarios nos ayudará a orientar las actuaciones del Archivo en función de sus expectativas y demandas. El personal de administración y servicios necesita unas orientaciones para la gestión eficaz de los documentos en sus respectivas oficinas y espera acceder a la documentación o información que precisa en el menor plazo de tiempo posible, al igual que sucede con los responsables de los órganos de gobierno de la Universidad. Los profesores e investigadores buscan variedad en los fondos, facilidad en la accesibilidad de los documentos, horarios amplios, comunicación directa con el archivero. Los estudiantes precisan información general sobre qué pueden encontrar en el archivo. Otro tipo de usuarios potenciales son personas, no familiarizadas con los servicios del Archivo, pero interesadas en saber qué pueden encontrar. También tenemos a otras instituciones como usuarios que demandan cooperación archivística.

Aplicar la gestión por procesos³ en el Archivo es tarea fácil. Si reflexionamos sobre la cuestión, nos daremos cuenta que sin utilizar esta terminología, en el Archivo ya trabajamos con procesos, pensemos por ejemplo en la consulta de documentos, lo que falta en muchas ocasiones es su identificación, descripción, evaluación y mejora. Toda gestión por procesos implica gestión de documentos, ya que los documentos están al servicio de los procesos y ayudan a garantizar su eficacia.

Las diversas estrategias para alcanzar el objetivo de la calidad se pueden plasmar en el llamado Plan de Calidad, que implica una planificación de las actuaciones a realizar para alcanzar la Calidad Total. No es necesario esperar a tener un Plan estratégico de la Universidad o a que desde la Dirección se ponga en marcha esta iniciativa, sino que se puede ir trabajando de acuerdo con la situación y las demandas de los usuarios, porque en definitiva el sistema de calidad de la institución incluye la suma de todos los esfuerzos.

La planificación es básica en nuestro trabajo, y la podemos considerar la primera estrategia de calidad, pues da a conocer tanto al personal como a los usuarios, qué se hace, cómo y cuando en el Archivo. La elaboración de un plan de trabajo anual, con los objetivos del año, las actuaciones a realizar, el responsable de cada acción, los recursos que necesitaremos y los plazos de ejecución resulta muy útil. Nos permite priorizar las actividades, de acuerdo con las

² Reglamento Archivo General Universitat Jaume I, cap.1.

³ La noción de proceso es básica en la administración pública: detrás de la prestación de un servicio hay un proceso. La importancia de los procesos es tal, que la gestión por procesos es la base de los sistemas de evaluación de la calidad, tanto de las normas ISO 9001 como del modelo EFQM.

necesidades y demandas existentes, y diseñar diferentes actuaciones en relación a la diferente tipología de usuarios.

El plan de trabajo también constituye un instrumento de comunicación con nuestros superiores, junto a la memoria de actividades que realizamos al finalizar el año, ya que muchas veces desconocen la realidad del trabajo del archivo. Es también un instrumento de evaluación para medir el nivel de consecución de los objetivos propuestos, analizar las deficiencias y a partir de este análisis realizar propuestas de mejora para el año siguiente (ciclo PDCA).

Elaborar planes de trabajo específicos para llevar a cabo proyectos concretos nos servirá como instrumento de información⁴. Establecer los plazos de consecución de objetivos es una garantía para el usuario.

Otra estrategia de calidad consiste en la elaboración de instrumentos para la normalización de procedimientos y ponerlos a disposición de los usuarios.

En este sentido, resulta imprescindible el Reglamento del Archivo⁵, donde se definen los procesos que realiza el archivo y supone el marco normativo de nuestro trabajo, garantía de que no actuamos arbitrariamente y cumplimos las funciones encomendadas. En nuestro caso, el Reglamento marcó el inicio del servicio de Archivo en la Universidad.

Dado que el Reglamento establece un marco general y su función es normativa, se desarrolló un nuevo instrumento que lo complementa: las Directrices de Funcionamiento del Archivo⁶, donde se desarrollan para cada proceso los usuarios, las actividades a realizar y plazos: transferencias, préstamo, consulta,...

Para cada proceso, elaboramos unas instrucciones de trabajo conocidas por todas las personas implicadas, y que resultan muy útiles para la formación de nuevo personal, becarios y alumnos en prácticas.

En este sentido, disponer de un espacio virtual de trabajo compartido permite acceder a instrucciones, informes y documentos, evitando duplicidades y versiones que pueden provocar errores en nuestro trabajo.

Obviamente, la formación continua del personal también es una estrategia de calidad.

⁴ PARÍS, M.L. Pla d'organització d'un arxiu fotogràfic, 2007 [en prensa]

⁵ Disponible en: <http://www.uji.es/bin/publ/butlleti/butlleti1.pdf>

⁶ Disponible en: <http://www.uji.es/bin/cd/arxiu/norma.pdf>

Otro instrumento básico es el Manual de Gestión del Archivo⁷. En él se recogen en diversos apartados, los diferentes elementos a tener en cuenta para la gestión documental y su destinatario son los usuarios internos: responsables de los archivos de gestión, personal del Archivo Intermedio e Histórico, y por ampliación, todo el personal relacionado directa o indirectamente con la gestión de documentación.

También es muy importante para garantizar la calidad del servicio, el diseño de formularios normalizados para los diferentes procedimientos⁸.

Llevar un control y registro de los diferentes procesos⁹ nos sirve para documentar con datos y evaluar de forma objetiva los procesos.

Para formar a los usuarios en los procesos del Archivo se realizan diferentes actividades dirigidas a grupos de usuarios concretos¹⁰: cursos sobre archivos de gestión al PAS de la Universidad; sesiones de formación para estudiantes; tutorización de becarios y alumnos en prácticas.

Otra forma de responder a las nuevas demandas de los usuarios es utilizar las TIC como herramienta de información y comunicación con el Archivo: webs¹¹, FAQ, formularios electrónicos, buzón de sugerencias. En este contexto, hemos implantado un servicio de referencia virtual que permite al usuario hacer consultas telemáticas al archivero recibiendo una respuesta en el plazo máximo de 24 horas.

También consideramos una estrategia para la calidad, trabajar en cooperación con otras instituciones, a través de convenios de colaboración, que nos permiten establecer alianzas y aumentar el número de usuarios del archivo así como su visibilidad. Como ejemplo, el convenio de colaboración firmado con la Fundación Caixa Benicarló, nos permitirá disponer, de forma virtual, de un importante fondo fotográfico sobre la comarca del Baix Maestrat.¹²

Finalmente, todas estas estrategias se completan con la obtención de la certificación ISO 9001:2000, y su renovación, contando con el interés de los órganos de gobierno de la Universidad por la calidad.

⁷PARIS,M.L.,Manual de Gestió de l'Arxiu, 1998

⁸ Ejemplos: solicitud de préstamo de documentos, hoja de transferencia, solicitud de copia de documentación, etc, tanto en soporte papel como electrónico.

⁹ Ejemplos: el registro de transferencias, general y por servicios, el registro de consultas y préstamos de cada fondo documental, el registro de reclamaciones de documentación prestada, control de la temperatura y humedad relativa de los depósitos para garantizar el buen estado de conservación de la documentación, etc.

¹⁰ Se puede consultar el Plan de Formación en: <http://www.uji.es/CA/cd/formacio/>

¹¹ Ver: <http://www.uji.es/CA/cd/arxiu/arxiu.thtml>

¹² Se puede consultar: <http://www.fototecapalanques.uji.es>

La certificación y renovación del Sistema de Gestión de Calidad basado en ISO 9001:2000 en el Archivo de la Universitat Jaume I¹³

La evaluación, clave en todo sistema de calidad y dentro del contexto de mejora continua,¹⁴ se puede hacer a varios niveles dependiendo del objetivo propuesto: encuestas de satisfacción de los usuarios, encuestas de calidad del servicio, auditorías internas, auditorías externas o certificaciones.

Aunque existen otros modelos de evaluación, en la Universitat Jaume I se optó por la norma ISO 9001 para evaluar servicios y titulaciones, entre otros motivos, porque la evaluación es objetiva, ya que la realizan agentes certificadores externos. También es muy positivo para el Archivo el hecho de que no se valora tanto el volumen de documentación o la cantidad de usuarios como las actividades que se realizan en el Archivo. Esta certificación garantiza a los usuarios que se cumplen unas normas de calidad, lo que da un valor añadido al servicio que realizamos.

En mayo de 2004 la Biblioteca, servicio que incluye el Archivo General, obtuvo la certificación ISO 9001:2000. Este proyecto se llevó a cabo por parte de personal del Archivo, de la Biblioteca, y de la Oficina de la Promoción y Evaluación de la Calidad. El objetivo de la norma, y consecuentemente la finalidad del Archivo General es garantizar la mejora continua de la satisfacción de los usuarios con los servicios prestados, la satisfacción del personal que presta el servicio y la satisfacción de los proveedores con el sistema. En nuestro caso, la marca ISO ha proporcionado mayor visibilidad al Archivo.

En concreto, se certificaron aquellos procesos más relacionados directamente con los usuarios: la gestión de las transferencias y el ingreso de nueva documentación, el proceso técnico, la consulta en sala y el préstamo de documentos.

Para la definición de los procesos a certificar se optó por una descripción horizontal, de forma que se establecieron una serie de procesos generales que incluyeran los diferentes ámbitos de trabajo: Biblioteca, Centro de Documentación Europea y Archivo General. Esta es la principal

¹³ Sobre este tema se puede consultar también: FALOMIR, V. Experiencias REBIUN, 2004; FALOMIR, V. y SEGARRA, J.R., Boletín Anabad, n. 1. 2006 p.75-87

¹⁴ Según el ciclo de Deming, la evaluación permite conocer, con datos objetivos, el nivel de consecución de los objetivos propuestos y en consecuencia, planificar nuevas propuestas para alcanzar la excelencia.

ventaja al trabajar con procesos y no con procedimientos. Estos procesos se describen en el mapa de procesos.¹⁵

El proyecto de certificación se realizó en diferentes fases, siguiendo un calendario de trabajo riguroso que nos permitió obtener la certificación en un período de 15 meses.

A la primera fase de diagnóstico previo, para conocer la situación real de los procesos, siguió una etapa de formación del personal implicado, y, a continuación, la fase más larga en el tiempo y más importante, el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad. Los instrumentos que nos han permitido la normalización de todos los procedimientos y que, por tanto, avalan la calidad del sistema son: el Reglamento del Archivo y toda la normativa (universitaria, autonómica y estatal) que le afecta; las Directrices de Funcionamiento del Archivo; diseño de formularios normalizados para cada uno de los procedimientos; elaboración y mantenimiento de registros de todas las actividades realizadas; el Manual del Archivo y la página web; análisis de una serie de indicadores de cantidad y calidad, para garantizar el cumplimiento de los compromisos adquiridos y la evaluación del servicio. Otros instrumentos de calidad desarrollados a nivel de servicio son el Manual de Calidad o la carta de servicios, y a nivel de organización, el Plan de Calidad y el Plan Estratégico de la Universidad. Tras la correspondiente auditoría interna y una auditoría externa por parte de AENOR, para examinar el grado de cumplimiento del sistema de calidad con la norma, nos otorgaron la certificación.

Tan importante como conseguir la certificación es mantenerla, por ello anualmente, mediante las auditorías externas, se revisan los procesos y se incorporan mejoras. De esta forma, se ha conseguido en 2007 la renovación del certificado ISO 9001:2000 por otro período de tres años.

A modo de conclusión

Pensar en términos de calidad en el Archivo nos abre nuevas oportunidades tanto para mejorar la gestión de nuestro trabajo como para que los usuarios perciban el Archivo como un servicio moderno, eficaz y eficiente.

¹⁵ Mapa de procesos: Procesos clave: (Adquisición-Ingresos; Proceso técnico; Préstamo y telepréstamo; Consulta en sala o en red; Gestión Económica); procesos estratégicos (Comunicación interna; control de registros; control de documentos; auditorías internas; gestión de notificaciones; revisión del Sistema; Funciones del Consell de Qualitat; gestión de acciones correctivas y preventivas; medición de la satisfacción del cliente; control de equipos); procesos de soporte (Evaluación de proveedores; formación del personal; mantenimiento)

Es posible diseñar estrategias que tengan como horizonte la calidad, independientemente de si se avalan con un proceso de evaluación o certificación.

En el Arxiu General de la Universitat Jaume I hemos apostado por la planificación estratégica como uno de nuestros ejes de trabajo y la orientación de todos los servicios del Archivo al usuario. La certificación ISO nos impulsa y al mismo tiempo nos compromete a la mejora continua de nuestros procesos para ofrecer un servicio de calidad.

En definitiva, la calidad puede y debería ser uno de los objetivos estratégicos de los archivos; es un objetivo asumible y puede aportar muchas ventajas y oportunidades.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CUBELLS, M^a José; PARÍS, M^a Lidón. "Estrategias de calidad en la gestión de documentos administrativos". Material docente del curso. Valencia: IVAP, 2006.

DIRECTRIUS DE FUNCIONAMENT de l'Arxiu General de la Universitat Jaume I [fecha de acceso 17 enero 2008] Disponible en internet: <http://www.uji.es/bin/cd/arxiu/norma.pdf>

FALOMIR, Vicent. "Proceso de certificación ISO 9001 de la Biblioteca de la Universitat Jaume I." Experiencias Rebiun. [Madrid]: Rebiun, 2004. Disponible en: http://biblioteca.unirioja.es/rebiun/exp002_UJI.pdf

FALOMIR, Vicent y SEGARRA, José Ramón. El sistema de gestión de calidad (norma iso 9001:2000) en la biblioteca de la Universitat Jaume I de Castellón. *Boletín Anabad*, n. 1, enero-marzo, 2006, p. 75-87.

PARIS, M^a Lidón. Manual de gestió de l'Arxiu [documento de trabajo] Universitat Jaume I, 1998

REGLAMENT de l'Arxiu General de la Universitat Jaume I, aprobado por acuerdo de la Junta de Gobierno, sesión núm.8, de 30 de setiembre de 1997. [fecha de acceso 17 enero 2008] Disponible en internet: <http://www.uji.es/bin/publ/butlleti/butlleti1.pdf>

ROIG, Albert. L'avaluació de la qualitat a la gestió documental. *Lligall*, n.12, 1997, p. 219 – 229