

ARTÍCULOS ESPECIALIZADOS

LA GESTIÓN EN LOS ARCHIVOS DE MÉXICO
PONENCIA EN LA UNIVERSIDAD DE QUINDIO, ARMENIA, COLOMBIA

JORGE NÚÑEZ CHÁVEZ

LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS ARCHIVOS DE MÉXICO

PONENCIA EN LA UNIVERSIDAD DE QUINDIO, ARMENIA, COLOMBIA

En la era de la sociedad de la información, de la economía globalizada, de la sociedad del conocimiento o cualquier otro término que puede utilizarse para denominar a nuestro mundo y sociedad actual, las tendencias del avance científico apuntan hacia la inter y multidisciplinario. Lo anterior significa que ya no podemos hablar de un área especializada en cierto tema o materia del desarrollo humano, sino de la necesidad de adoptar la experiencia de otras disciplinas que tengan relación con nuestras actividades, como es el caso de la calidad. Para quienes nos desempeñamos como archivistas, gestores de documentos, documentalistas o administradores de la información, es indispensable adoptar y adaptar el uso de normas, procesos o procedimientos homogéneos aceptados universalmente para emplearlas en los archivos.

El evento que ahora nos reúne en esta Universidad del Quindio plantea analizar la situación de los archivos en relación con la implantación de los sistemas de aseguramiento de calidad; conocer las vivencias de otros países en la aplicación de modelos de calidad en sus archivos y traducir al ámbito archivístico las ventajas que ofrecen la adopción de un sistema de gestión de la calidad en nuestras instituciones de archivo. La presente exposición tiene como objetivos revisar cuáles son las ventajas que ofrece la gestión de la calidad en los archivos, establecer diferencias entre la gestión de la calidad y las normas ISO, conocer algunos de los requisitos que deben cubrir las instituciones de archivos para que éstas implementen el sistema gestión de la calidad desde un enfoque de la gestión por procesos y mejora continua.

La metodología empleada para integrar esta ponencia consistió en investigar en la bibliografía existente el tema de gestión de la calidad en los archivos y sobre los procesos de certificación que se hayan realizado en algunas instituciones públicas de México. De esta manera identificamos los archivos sujetos de estudio en la presente ponencia y enseguida solicitamos por escrito al director del Archivo General del Estado de Hidalgo y a la directora del Sistema DIF Municipal Naucalpan la información sobre dicho proceso y acudimos personalmente a cada institución para entrevistarnos con las personas que participaron en los procesos de certificación, quienes amablemente nos proporcionaron la información verbal y escrita que consideraron pertinente para efectos de esta ponencia. Complementamos esta investigación consultando en la Internet diversas fuentes relacionadas con la gestión de la calidad que permitieron construir el presente texto.

¿QUÉ ES LA GESTIÓN DE LA CALIDAD?

En su origen el término calidad, surgió en Japón durante los años cincuenta del siglo pasado, impulsado “por dos expertos norteamericanos: W. Edgard Demming y Joseph M. Juran [quienes] crearon y difundieron la cultura de la prevención antes que la detección de problemas”. Años más tarde (en la época de los sesenta), Karou Ishikawa iniciaba los círculos de calidad, grupos de 5 a 10 trabajadores japoneses, “voluntarios de una misma organización, quienes encabezados por un trabajador líder, se reunían periódicamente con el propósito de:

- a) Contribuir a la mejora y al desarrollo de la institución,
- b) Respetar las relaciones humanas y construir talleres que ofrecieran satisfacción en el trabajo, y
- c) Descubrir las capacidades humanas mejorando su potencial”.

En la economía de mercado la calidad, al ser aceptada universalmente como un “sistema de gestión basado en la prevención de errores en todos los ámbitos de una

organización”, muy pronto recibió el nombre de aseguramiento de la calidad, el cual “se fundamenta en el hecho de que la calidad de un producto o servicio está en función del desarrollo adecuado de procesos operativos”. En una organización que sigue este método “ya no se busca detectar o corregir errores, sino que el propósito es hacer las cosas bien al primer intento cumpliendo con lo que está escrito”. Este es el enfoque que emplean los sistemas de aseguramiento de la calidad de las normas ISO 9000.

Por lo que toca a la gestión de la calidad, en este método “las acciones de mejora, preventivas o correctivas, se llevan a cabo no sólo ante la detección de errores sino también debido al incumplimiento de los objetivos de la calidad que se hayan propuesto”. Desde el punto de vista de algunos autores, la idea de gestión tiene una mayor dimensión que la de aseguramiento, pues incluye dos nuevos conceptos: objetivos de la calidad y mejora continua. Cualquiera que sea el método empleado en las organizaciones, lo que se busca es asegurar la calidad del producto o servicio ofertado a través de asegurar la calidad de los procesos.

Si atendemos a lo anteriormente expuesto, el sistema de gestión de la calidad es un método que tiene como objetivo efectuar acciones de mejora, preventivas o correctivas, teniendo como sustento las normas de aseguramiento de la calidad (normas ISO).

El sistema de gestión de la calidad se basa en los siguientes principios:

- 1) Enfoque en el cliente;
- 2) Liderazgo;
- 3) Participación del personal;
- 4) Enfoque basado en procesos;
- 5) Enfoque de sistema para la gestión;
- 6) Mejora continua;
- 7) Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones;
- 8) Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.

LA CALIDAD EN MÉXICO

Los primeros trabajos sobre la implementación de la calidad en México podemos ubicarlos en la década de los ochenta del pasado siglo impulsando medidas de modernización administrativa tanto en las dependencias oficiales como en el fomento de la industria. En distintos periodos gubernamentales la vigilancia y expedición de normas oficiales mexicanas ha estado a cargo de la Dirección General de Normas de la Secretaría de Economía y en la actualidad acredita el trabajo desarrollado por diversas empresas dedicadas a la implantación de programas de calidad. En los últimos años diversas dependencias del gobierno mexicano en sus tres niveles: federal, estatal y municipal cuentan en su estructura orgánica con áreas de innovación y calidad, de tal manera que distintas oficinas gubernamentales han podido certificar bajo las normas ISO procesos relacionados con la atención al público.

La informática ha llegado de tal manera a los archivos que los programas gubernamentales iniciados en el año 2000 se plantearon como meta para el año 2006 que “todos los trámites y servicios gubernamentales que tienen un alto valor para el ciudadano, desde la declaración de impuestos, la obtención de actas de nacimiento, la consulta de los registros públicos de la propiedad y los trámites para establecer un negocio” se realicen a través de documentos electrónicos. Ciertos estados del país, ya han establecido sus áreas de innovación y calidad de alto nivel jerárquico como en Aguascalientes, donde funciona la Secretaría de Gestión e Innovación. Esta Secretaría tiene la atribución de “normar, coordinar, implementar, desarrollar y unificar las funciones de modernización y de calidad que requieran las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal, así como proponer su implementación a los organismos descentralizados”.

Este esfuerzo por demás significativo del gobierno federal, estatal y municipal de México si bien contribuye a la reducción de tiempo y recursos en la realización de trámites en soporte papel, plantea una nueva necesidad: la conservación de

documentos y archivos en formato electrónico que también forman parte de los archivos administrativos.

LOS ARCHIVOS Y LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Ahora bien, ¿cómo y en qué momento entran los archivos en un sistema de gestión de la calidad?, ¿reúnen las condiciones para ser sujetos de un sistema de gestión de la calidad? Para que los archivos sean sujetos de un sistema de gestión de la calidad deben existir como un área más de servicio en una organización, contar con personalidad jurídica, presupuesto y patrimonio propios que garanticen su reconocimiento como parte importante de esa organización

Los archivos son tan diversos y de tan distinta naturaleza, (según sea su origen, pertenencia, contenido, organización, etcétera), pero sus procesos de trabajo son comunes:

- a) Clasificación,
- b) Ordenación,
- c) Ubicación,
- d) Descripción,
- e) Transferencias,
- f) Las tareas de valoración o eliminación, y
- g) La difusión y el acceso.

En esta ocasión tomamos como sujetos de estudio un archivo histórico nacional y dos archivos de concentración de nivel estatal y municipal, conforme a la organización política y administrativa de mi país y referiremos los procesos archivísticos que han obtenido la certificación de calidad.

EL ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN DE MÉXICO (AGNM)

Es la institución archivística del gobierno federal mexicano encargado de emitir las normas y prestar la asesoría técnica para la organización y operación de los servicios en materia de administración de documentos y archivos de las dependencias y entidades federales así como facilitar el acceso a la consulta de los documentos que conserva desde el periodo virreinal novohispano hasta los años recientes.

Como parte de sus políticas de calidad, el AGNM logró entre los años 2003 y 2004, la certificación de sus procesos bajo la norma ISO 9001 – 2000 en los siguientes servicios:

- Servicio de consulta del Archivo Histórico Central
- Control de gestión documental
- Proceso de microfilmación
- Consulta del Diario Oficial de la Federación

Los requisitos que debió cubrir el AGNM, para lograr esta certificación fueron:

- Contar con una política institucional de calidad
- Contar con un manual de calidad
- Contar con manuales de procedimientos documentados
- Contar con documentos y registros de las actividades realizadas
- Compromiso de las autoridades directivas de la organización
- Cumplir con los demás requisitos establecidos por la norma ISO 9001 – 2000 para los sistemas de gestión de la calidad.

Para cumplir con estas tareas, principalmente con el servicio de consulta, el AGNM cuenta con las instalaciones, equipo y personal adecuado. En aras de promover la adopción de sistemas de calidad en los archivos, el Archivo General de la Nación

convocó en octubre de 2005 a la Reunión Nacional “Los archivos y la transparencia: los procesos de certificación en los servicios archivísticos” durante la cual se pudieron conocer los avances más recientes en materia de gestión de calidad en los archivos mexicanos, a partir de su propia experiencia.

ARCHIVO GENERAL DEL ESTADO DE HIDALGO (AGEH)

Este archivo se encuentra ubicado en la ciudad de Pachuca, capital del estado de Hidalgo en la República Mexicana, situado al norte de la ciudad de México, principal centro minero de la Nueva España y varios de los archivos históricos que ahí se conservan poseen documentos relacionados con la explotación de los yacimientos de oro y plata que la caracterizaron durante el periodo virreinal.

El AGEH fue establecido como institución responsable de la custodia y el buen uso de la documentación administrativa e histórica del gobierno estatal, mediante la expedición de la Ley que crea el Sistema Estatal de Archivos para el Estado de Hidalgo el día primero de marzo de 1987. Posteriormente, esta ley fue abrogada y en su lugar se publicó la Ley de Archivos del Estado de Hidalgo el 30 de abril de 2007 y en ella se establecen los principios generales a los que se sujetarán los archivos administrativos e históricos del estado de Hidalgo. El AGEH es el receptor de todos los archivos de trámite del gobierno con lo cual se dio origen al archivo de concentración y el archivo histórico.

El AGEH es una dependencia de la Secretaría de Administración del gobierno estatal y su trabajo de certificación se inscribió en el Sistema de Gestión de la Calidad de dicha secretaría. Los procesos certificados por el AGEH se agruparon en un “Procedimiento para la administración documental del archivo de concentración” que está compuesto por:

- Recepción, calendarización de transferencia primaria, y/o asesoría y contestación
- Recepción y préstamo de expedientes interno

- Recepción y préstamo de expedientes externo
- Justificación a la negativa de préstamo de expedientes
- Analizar y valorar documentación inactiva para su transferencia al archivo histórico o baja documental.

La certificación fue otorgada a la Oficialía Mayor de la Secretaría de Finanzas y Administración en el año 2003 y ésta durante su exposición en la Reunión Nacional mencionada, afirmó que para lograr una efectiva implementación de los programas de calidad y en especial para iniciar un proceso de normalización ISO, es indispensable comenzar con la definición de una cultura orientada a la excelencia en los servicios que se prestan a los usuarios del archivo.

Los documentos normativos que siguió el AGEH en este proceso fueron el “Manual de gestión de la calidad y procedimientos institucionales” y el “Procedimiento para la administración documental del archivo de concentración”.

ARCHIVO DE CONCENTRACIÓN DEL SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (D.I.F.) EN EL MUNICIPIO DE NAUCALPAN DE JUÁREZ, ESTADO DE MÉXICO.

El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia es el resultado final de la fusión de dos instituciones de carácter social establecidas en los años sesenta del pasado siglo: el Instituto Nacional de Protección a la Infancia (I.N.P.I.) y el Instituto Mexicano de Asistencia a la Niñez (I.M.A.N.). El objetivo de esta institución es procurar ayuda a la población más vulnerable de la sociedad mexicana (niños, adolescentes, adultos mayores, personas discapacitadas) que así lo requieran. Los servicios que presta son educación preescolar, estancias infantiles, educación abierta, programas para adolescentes, madres solteras, atención psicológica, servicio médico y dental, asistencia y defensoría jurídica, velatorios, apoyos nutricionales, centros de desarrollo comunitario, entre otros.

El sistema DIF está integrado por un organismo central (DIF Nacional), 32 Sistemas Estatales DIF y un número indeterminado de Sistemas DIF municipales a lo largo y ancho de la república mexicana.

El sistema DIF Municipal de Naucalpan de Juárez, Estado de México se encuentra ubicado al norte de la ciudad de México, es una dependencia del H. Ayuntamiento del mismo nombre y el archivo de concentración se localiza a 30 minutos de distancia de estas oficinas. El municipio de Naucalpan está considerado como uno de los más ricos del país, ya que en la zona colindante con el Distrito Federal se encuentran asentadas un número indeterminado de industrias medianas y pequeñas como laboratorios farmacéuticos, industrias de autopartes, industria química, manufactura de textiles y de inyección de plásticos, así como un fuerte sector comercial y de servicios.

De acuerdo con el Reglamento interno del Sistema DIF Naucalpan, el archivo de concentración depende de la Subdirección de Administración, a cuyo cargo se encuentra “administrar y supervisar las unidades administrativas que tengan a su cargo el patrimonio y el archivo de concentración.”

En cuanto a los trabajos desarrollados en el archivo de concentración para alcanzar la certificación de sus procesos conforme a la norma ISO 9001-2000, debemos decir que dicho proceso se dio en el marco de un programa de calidad para toda la institución. De esta manera el archivo participó en la parte correspondiente al “control de registros y documentos” identificando los siguientes procesos:

- Inventarios de la documentación
- Transferencias primarias
- Recepción de documentación
- Registro en base de datos
- Clasificación
- Valoración
- Expurgo
- Depuración

- Baja documental
- Conservación
- Destrucción
- Préstamo de expedientes
- Preservación documental

Los documentos que sirvieron como base para cumplir con los requisitos establecidos por la norma ISO 9001-2000, y obtener la certificación fueron el Manual de calidad institucional y el Manual de procedimientos del archivo.

RESULTADOS

A lo largo de esta investigación hemos encontrado que es posible aplicar los principios de la calidad a los archivos, principalmente en los procesos de clasificación, valoración y gestión documental.

Los procesos archivísticos comunes que fueron certificados bajo la norma 9001-2000 tienen relación con el servicio a los usuarios y son los siguientes:

- Servicio de consulta y préstamo de expedientes
- Control de gestión documental
- Valoración documental
- Transferencias o baja documental

Finalmente encontramos que los procesos de calidad en los archivos están inscritos en un marco de políticas institucionales de innovación y calidad en el cual sobresale la implementación de sistemas de calidad basado en la certificación de procesos.

CONCLUSIONES

En sus orígenes la calidad buscaba contribuir al mejoramiento y desarrollo de la organización con la participación de los trabajadores, respetar las relaciones humanas entre ellos y descubrir las capacidades humanas desarrollando su potencial. Las normas ISO forman parte de los sistemas de aseguramiento de la calidad y su propósito es que las cosas se hagan bien al primer intento. La gestión de la calidad tiene una dimensión mayor que la de aseguramiento e incluye dos conceptos: objetivos de la calidad y la mejora continua y tiene como sustento las normas ISO. Es factible aplicar un sistema de gestión de la calidad en los archivos basándose en dos principios de este sistema: el enfoque basado en procesos y el de mejora continua. En el primer caso se podrían incluir el proceso de elaboración del cuadro general de clasificación, los criterios de valoración y gestión documental.

Es indiscutible que para lograr implementar un sistema de gestión de la calidad en los archivos, se requiere la participación del personal de la institución, desde los niveles directivos hasta los operativos. Además los archivos tienen que cumplir con los siguientes requisitos para ser sujetos de un sistema de gestión de la calidad:

- Contar con un marco jurídico propio que les otorgue personalidad jurídica y justifique plenamente su existencia en la estructura orgánica de la institución;
- Que sus procesos archivísticos se encuentren debidamente documentados en uno o varios manuales de procedimientos;
- Que el personal de archivos se involucre y comprometa con el reto de mejorar la organización, incluyendo a los directivos y los operativos.

Aún queda mucho por trabajar en los archivos si se quiere llegar a niveles de excelencia y calidad. México quiere incorporarse al mundo de la calidad empleando los mejores estándares internacionales, pero es necesario demostrar que los archivos son igual de importantes que cualquier otra área de las organizaciones, que requieren

mayores recursos para su organización antes que lograr su automatización y principalmente se requiere personal competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiados, capaz de incursionar en nuevos campos del conocimiento que le permita descubrir y desarrollar su potencial humano para beneficio propio, de la organización a la que pertenece, de su país y del mundo.