

## Elaboración del Manual de procedimientos operativos del Archivo de la Universidad de Alcalá.

**Santiago B. Gutiérrez Martínez**, Jefe del Archivo Universitario y Registro  
**Ignacio Sánchez Galán**, Técnico de gestión de archivo

### Abstract

Resumen del proceso de redacción del manual de procedimientos del Archivo Universitario. Summing up the composition of the procedures manual of the Archive of University of Alcalá, Spain.

### Palabras clave

Universidad de Alcalá. Archivos Universitarios. Gestión documental. Procedimientos administrativos. Calidad  
University of. Alcalá, Spain. Archives. Records management. Procedures manual. Quality

El Modelo de Excelencia Empresarial de la European Foundation Quality (Modelo EFQM) explica que los resultados excelentes respecto a los clientes se consiguen mediante liderazgo, estrategia, personas, alianzas y procesos. Se orienta hacia la obtención de objetivos y promueve la adopción de un enfoque basado en procesos como principio básico<sup>1</sup>.

Según dicho modelo, la gestión por procesos permite a las organizaciones "actuar de manera más efectiva cuando todas sus actividades interrelacionadas se comprenden y se gestionan de manera sistemática, y las decisiones relativas a las operaciones en vigor y las mejoras planificadas se adoptan a partir de la información fiable que incluye las percepciones de todos los grupos de interés"<sup>2</sup>.

Al conjunto de actividades que, dentro de una organización, pretenden conseguir que las secuencias de actividades cumplan lo que esperan los destinatarios de las mismas y además sean mejoradas se le llama GESTIÓN Y MEJORA DE PROCESOS.

La implantación de estas herramientas de gestión de la calidad total en las organizaciones permite conseguir mayor eficacia y flexibilidad en los procesos, optimizando los resultados y aumentando la satisfacción de los clientes.



Los manuales administrativos son un instrumento muy útil para lograr la sistematización de los procedimientos administrativos de la empresa. Tienen su origen en la familia de normas ISO 9000 sobre gestión de calidad, cuyos ocho pilares son de todos conocidos: toma de decisiones con información-datos; enfoque al cliente; mejora continua; implicación del personal; liderazgo; basados en procesos; toda actividad entendida como sistema; fortalecimiento de la comunicación con el proveedor.

Dentro de los manuales administrativos los hay de diferentes tipos: de organización, de políticas, de procedimientos, etc.

El manual de procedimientos contiene una descripción precisa de cómo deben desarrollarse las actividades de una empresa. Son un documento interno abierto que debe ser revisado y actualizado periódicamente. Entre otras cosas sirve para concretar las tareas administrativas que desarrolla cada unidad, conseguir la normalización de los procedimientos, establecer una guía práctica del trabajo, definir las funciones y las tareas, sustituir las instrucciones verbales por instrucciones escritas, conservar una fuente de información y de experiencia del personal más antiguo, formar al personal de nuevo ingreso y conocer las cargas reales de trabajo en una unidad.

La gestión de procesos en Archivos debe orientarse hacia la mejora de la calidad de los servicios y a la satisfacción de sus usuarios. Debe abordarse como un proyecto de mejora continua dentro del plan de calidad global de la organización.

Los procedimientos de un archivo serán identificados, normalizados, descritos, sistematizados, actualizados y puestos a disposición del usuario interno y externo como lo son los tradicionales instrumentos de descripción.

Son los archiveros quienes deben redactar los procedimientos de gestión documental de una organización, preferiblemente organizados en un grupo de trabajo específico para

esta tarea, y el órgano superior –en nuestro caso el Secretario General- les dará su aprobación definitiva.

En diciembre de 2010 el Archivo Universitario terminó la redacción del Manual de procedimientos administrativos del Archivo Universitario. Su estructura básica es:

- Macroproceso: el servicio o unidad
- Proceso: secuencia repetitiva de acciones que una o varias personas desarrollan encaminadas a ofrecer un bien o servicio
- Procedimiento: es el conjunto de fases sucesivas de un fenómeno que se caracteriza por estar definido explícita y documentalmente.
- Instrucción: detalle de los pasos o acciones de un procedimiento.



El Manual está estructurado en siete procesos que a su vez se descomponen en dieciséis procedimientos operativos, con una estructura similar. Se presenta el objeto del procedimiento y el alcance del personal de los servicios y departamentos afectados por el mismo. Se detalla el proceso primero con un diagrama de flujo y luego se explica cada una de las acciones que conlleva; en caso de ser necesario se identifican los procesos con los que se relaciona, se vinculan a la documentación de referencia que se puede consultar y se especifica quien tiene la responsabilidad sobre el procedimiento. Se adjuntan anexos explicativos y documentación de apoyo.

La estructura es la siguiente:

## **1.1 Proceso Gestión documental**

1.1.1 Ingreso de documentación

1.1.2 Identificación de series documentales.

1.1.3 Clasificación.

1.1.4 Programa de descripción documental. Instrumentos de descripción.

## **1.2 Configuración y mantenimiento de bases de datos.**

- 1.2.1 Automatización del Archivo
- 1.2.2 Mantenimiento de los sistemas
- 1.2.3 Bases de datos en Web

## **1.3 Proceso Digitalización**

- 1.3.1 Digitalización

## **1.4 Proceso Acceso a la documentación**

- 1.4.1 Consulta
- 1.4.2 Préstamo
- 1.4.3 Reproducción de documentación

## **1.5 Conservación**

- 1.5.1 Conservación de documentos.
- 1.5.2 Plan de prevención de riesgos. Programa de documentos esenciales.

## **1.6 Valoración y calificación**

- 1.6.1 Comisión calificadora de documentos.

## **1.7 Formación y difusión.**

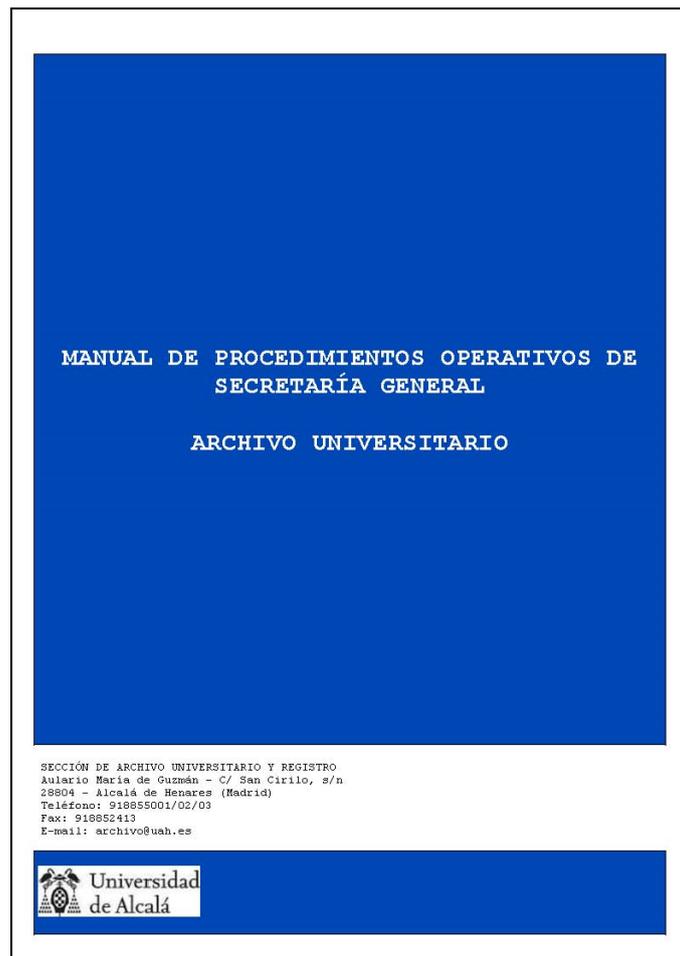
- 1.7.1 Formación.
- 1.7.2 Difusión.

El Proceso de Gestión Documental es el primero de ellos, y es a su vez el de mayor contenido archivístico propiamente dicho; en él se detallan los procedimientos derivados de la gestión del día a día dentro de la sección. Se denomina “Ingreso de documentación” a las operaciones que se realizan dentro del Archivo para proceder a integrar fondos documentales, ya sea por transferencias regulares, como de forma extraordinaria -las donaciones o compras llevadas a cabo por la institución-. Este procedimiento acota la forma en que debe ser enviada la documentación y las operaciones que se pondrán en marcha una vez que llegue a la unidad y se le apliquen las operaciones de proceso técnico pertinentes.

La “Identificación de series” es el procedimiento operativo por el que se definen las acciones encaminadas a denominar y describir el reflejo de las acciones de los diferentes departamentos y unidades de la universidad, plasmadas en documentos uniformes, seriados y tipificados; este procedimiento conlleva el estudio de la unidad productora, su función, el procedimiento que conlleva, su acceso, valoración, etc. Es uno de los trabajos más importantes que se llevan a cabo, está directamente relacionado con otro procedimiento, la “Clasificación”, donde se detallan los pasos en los que se basa la elaboración del cuadro de clasificación y la asignación de los códigos tanto a nivel orgánico como su reflejo documental en las funciones de cada una de las unidades.

El “Programa de Descripción de Documentos” delimita el procedimiento en el que se basa el detalle de descripción al que se desciende dependiendo de la serie que se trabaje en cada momento, aunque está convenido que el nivel común de descripción para el Archivo de la Universidad es el Inventario.

Se designó como segundo proceso la “Configuración y mantenimiento de bases de datos”, donde se detallan los procedimientos relacionados con la automatización del archivo, el mantenimiento de los sistemas y la gestión de base de datos en web. En estos procedimientos se detalla la forma de operar con los programas informáticos utilizados en la propia unidad, la manera en que los datos deben introducirse en el sistema y los usos que se derivan de la automatización del archivo, en relación con sus niveles descriptivos, de gestión del fondo o de los préstamos y consultas, mientras que por otro lado, se detalla la relación con los Sistemas Informáticos de la Universidad y su imprescindible colaboración en el mantenimiento de los servidores y el correcto funcionamiento de los programas informáticos.

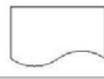


El procedimiento de Digitalización describe cómo la documentación que ha sido valorada para su conservación o para facilitar préstamos o difusión es transformada a formatos legibles por máquina para su conservación y difusión.

De otro lado, tenemos el Acceso a la documentación, que considera las formas en las que los distintos usuarios, tanto los propios de la universidad como ajenos a ella, podrán acercarse a la información contenida en los fondos documentales del archivo; estas operaciones están desarrolladas en forma de consulta, cuando sea en las propias

dependencias del departamento; en forma de préstamo cuando la documentación deba ser remitida a las oficinas o unidades productoras, y en tercer lugar la reproducción de la documentación, ya sea en consonancia con la digitalización o en formas de copia papel, según demanda el usuario.

En cuanto a la Conservación se desarrolla por medio de dos procedimientos, uno relativo a la conservación de los documentos, teniendo en cuenta tanto el estado en que se encuentran y las medidas que se deben tomar para su correcto tratamiento físico, así como las intervenciones a realizar en el caso de que se deterioren los materiales custodiados. Así mismo se ha desarrollado un plan de prevención de riesgos, procedimiento que detalla minuciosamente los pasos a seguir en caso de un evento inesperado que cause graves daños y perjuicios al fondo documental, y que define los documentos esenciales de la propia Universidad, puesto que estas series serán las que recibirán los tratamientos más completos y un plan especial para su preservación y recuperación en el caso que fuera necesario.

DIAGRAMACIÓN	
FLUJOGRAMA: Símbolos	
INICIO y FIN	
ACTIVIDADES	
DECISIÓN	
DOCUMENTO	
SISTEMA GESTIÓN ARCHIVOS	
FASE	
PROCEDIMIENTO OPERATIVO	

La Valoración y calificación es el procedimiento que explica cómo se constituye la Comisión Calificadora de documentos, que es la encargada de sancionar qué series documentales deben conservarse de forma permanente, cuáles pueden expurgarse y con qué plazos, además de las políticas de acceso.

Por último, tenemos un proceso destinado a la Formación y difusión del servicio, dividido en dos procedimientos, uno de ellos está destinado a la Formación en el que se pautan los pasos a seguir para la los cursos de formación que gestiona el servicio, principalmente los usuarios del archivo, a los que se muestra el ciclo de los documentos y se intenta que

entiendan los procedimientos de los que forman parte, como las transferencias y los préstamos, básicamente. Mientras que el procedimiento que define la difusión, va encaminado a describir las tareas a implementar en los casos especiales, desde escribir un artículo, hacer una nota de prensa o realizar visitas guiadas.

Todos los procesos están destinados a describir el trabajo realizado de una forma sencilla, de forma que cualquier persona sea capaz de comprenderlos y ejecutarlos, evitando problemas en la rotación de personal, así como la descripción de la forma de trabajar en las diferentes tareas encomendadas a la unidad.

Entre los beneficios esperables de la elaboración del manual están:

- Reducción de costes
- Control exhaustivo de estructura y actividad de la organización
- Mejora de la eficacia y calidad
- Guía de trabajo
- Revisión y mejora constante
- Auditoría administrativa
- Normalización: ayudan a fijar criterios y uniformizan la terminología

También hay unos costes, como son la inversión de tiempo y esfuerzo, la necesidad de contar con un sólido apoyo interno, la obligatoriedad de revisiones periódicas, el estudio de los datos y la evaluación.

El esfuerzo realizado en el análisis del trabajo del Archivo de la Universidad de Alcalá tiene aún pendiente varios aspectos, como son el plan estratégico de la unidad, la elaboración de un informe de situación y la evaluación, pero la implantación del manual de procedimientos es, sin duda, el primer gran paso para la consecución de unas pautas de trabajo enmarcadas en la mejora continua y la implantación de la calidad como modelo.

## Bibliografía

1. Guía de autoevaluación para la Administración Pública. Modelo EFQM de Excelencia. Ministerio de Administraciones Públicas. Madrid, 2006. [Consultado el 28/06/2011]  
[http://www.aeval.es/comun/pdf/Guia\\_EFQM\\_corta\\_04\\_06.pdf](http://www.aeval.es/comun/pdf/Guia_EFQM_corta_04_06.pdf)
2. Beltrán Sanz, J. Guía para una gestión basada en procesos. [Sevilla]: Instituto Andaluz de Tecnología, [2002]. Citado en: Grifol E, Martínez I. Modelo EFQM de excelencia: gestión de procesos en dos bibliotecas hospitalarias. X Jornadas Nacionales de Información y documentación en CC de la Salud, Málaga 2003. [Consultado el 28/06/2011]  
<http://www.carloshaya.net/xjornadas/default.asp?id=32&mnu=32>