

Evaluación y seguimiento de Indicadores de Gestión Documental. (IDG)¹

Elaborado por M. Sc. Liliam Maria Delis Alfonso

Master en Bibliotecología y Ciencias de la Información

Especialista de información y conocimiento VALUARTE

<https://orcid.org/0000-0003-3018-0834>

valuartedecuba@gmail.com

Introducción:

La evaluación de indicadores de gestión documental, es el proceso por el cual los resultados reales de la gestión documental se revisan contra los resultados planificados y los objetivos para medir qué tan bien se están desarrollando los IDG. El objetivo de este material es que el estudiante pueda diseñar sistemas de Indicadores de gestión documental en su área de trabajo.

Desarrollo

Las evaluaciones de los IDG son fundamentales para arrojar luz sobre las áreas de deficiencia, ayudando a determinar cuándo se deben hacer ajustes y qué tipo de cambios se requieren, volver a priorizar, desarrollar capacidad, asignar recursos de manera más efectiva, etc.

La forma más adecuada para llevar a cabo la evaluación de la eficacia y la eficiencia del sistema de gestión documental, es la revisión del cumplimiento de sus indicadores. Para ello, se ha de definir el mecanismo de control y seguimiento:

1. **¿Para qué?:** para mejorar el sistema de gestión documental.
2. **¿Quién decide?:** el gerente de la asesoría.

¹ Material original elaborado como: "Lecturas para el tema 3: Evaluación y seguimiento del sistema Indicadores de Gestión Documental. (IDG)", de apoyo al Curso Indicadores de Gestión para los Sistemas Archivísticos Institucionales. 2022

3. **¿Quién realiza?:** el gerente junto con los responsables de la gestión documental (todos los responsables de las áreas de trabajo).
4. **¿De qué forma?:** reunión de trabajo periódica en que se efectúa un examen metódico de los procesos y los procedimientos de la gestión documental.
5. **¿Cómo se presenta el resultado?:** informe con lista de decisiones, objetivos y plazos a partir de la situación comentada o valorada en la reunión.
6. **¿Qué consecuencias tiene?:** actualización de los objetivos, los estándares y los indicadores de control; revisión de los procesos y los procedimientos documentales; puesta al día del manual de la gestión documental.

La teoría de la planificación del desarrollo define el seguimiento como un ejercicio destinado a identificar de manera sistemática la calidad del desempeño de un sistema, subsistema o proceso a efecto de introducir los ajustes o cambios pertinentes y oportunos para el logro de sus resultados y efectos en el entorno. Todo ello permite analizar el avance y proponer acciones a tomar para lograr los objetivos; identificar los éxitos o fracasos reales o potenciales lo antes posible y hacer ajustes oportunos a la ejecución.

En la actualidad existen dos tendencias sobre el significado y el alcance de los sistemas de seguimiento. Una tendencia enfatiza la coincidencia entre lo planificado y lo ocurrido. La otra en el conocimiento que se deriva de las acciones de seguimiento.

- La primera tendencia descansa en una visión racional del proceso de planificación. De este modo se asume que dados ciertos insumos se obtendrán determinados resultados y efectos. En correspondencia con esta tendencia, el énfasis del seguimiento estriba en “el análisis sistemático del proceso de implementación y el criterio de valoración es la mayor o menor coincidencia entre lo planificado y lo ocurrido”. Así, el foco de atención es la verificación si se ha cumplido lo planificado y sugerir cambios para reducir la discrepancia entre uno y otro momento.
- En la otra tendencia con el seguimiento se busca “verificar la validez de una hipótesis, retroalimentarla y consecuentemente tomar decisiones estratégicas y operativas fundamentadas sobre una base empírica”, y por lo que se traduce, “en un proceso de producción y gestión de conocimientos empíricos y en una fuente de aprendizaje que contribuye a una mayor pertinencia y efectividad”.

En materia de Gestión documental, el responsable del archivo de gestión, ha de enviar un informe en que se especifique la evolución de sus indicadores, entre ellos:

- Número de documentos electrónicos capturados.
- Número de expedientes iniciados.
- Número de expedientes concluidos.
- Número de fotocopias de documentos de archivo.
- Ganancia de espacio en los archivos departamentales (metros lineales).
- Tiempo medio empleado en la recuperación de los documentos archivados.
- Número de documentos de otras áreas de trabajo que se quieren consultar y no están disponibles.
- Número de documentos considerados de calidad insuficiente.

Por su parte, la responsable del archivo central debe detallar los aspectos:

- Número de fallos constatados en la apertura de nuevos expedientes.
- Número de accesos y consultas a la documentación depositada en el archivo Central
- Número de accesos al programa de gestión de control y seguimiento de expedientes desde cada puesto de trabajo.
- Número de expedientes destruidos en cada expurgo periódico.
- Número de expedientes transferidos al archivo central desde cada área de trabajo.
- Ganancia de espacio en el archivo central (metros lineales).
- Comprobación de la realización de copias de seguridad del sistema informático.

De este modo, los datos juegan un papel fundamental, en el seguimiento. Preguntas clave a considerar al diseñar el seguimiento:

1. ¿Qué información se necesita y cómo se usará para seguir el progreso en los resultados y los indicadores? ¿Cuál es la relevancia de esa información para dirigir el plan?

Sugerencia: evite la duplicación de la recopilación de datos (dos equipos/divisiones diferentes recopilan los mismos datos para diferentes proyectos en el mismo sector)

2. ¿Cómo se recopilarán y analizarán los datos?

Sugerencia: existen varios métodos para recopilar datos de seguimiento, estos incluyen: enfoques participativos, análisis de registros y datos secundarios; observación, encuestas, excursiones, grupos focales, entrevistas, etc.

3. ¿Quién necesita qué información y para cuándo? ¿Qué proceso de toma de decisiones debe ser respaldado por los datos?

Sugerencia: magnifique el uso de los mismos datos para diferentes propósitos o para varios usuarios y recopile datos “orientados a la decisión” (relacionados con las necesidades de información de los responsables de la toma de decisiones)

4. ¿Cómo se mantendrá y gestionará la información para utilizarla con diferentes propósitos? (evaluaciones de desempeño del proyecto, identificación de acciones correctivas, informes, evaluaciones, etc.)

Sugerencia: independientemente de la plataforma que elija (basada en papel o en formato electrónico), recuerde que el sistema de administración de la información se debe configurar para garantizar que la información se recopile, almacene y analice de manera efectiva.

5. ¿Qué recursos humanos/técnicos y financieros se necesitan para apoyar las funciones de seguimiento? ¿Cuáles son los costos de recopilación de información y pueden justificarse estos costos en relación con el presupuesto general del proyecto?

Sugerencia: en la mayor medida posible, disminuya el uso de recursos para la recopilación de datos.

Elementos de un plan de seguimiento

Un plan de seguimiento está compuesto por una secuencia de acciones necesarias para la medición y el análisis del desempeño, dichas acciones incluyen el desarrollo de un plan o enunciado, un esquema de indicadores y un esquema de metas.

- **Plan o enunciado:** esta parte describe la racionalidad o el sentido que sustenta la iniciativa con respecto a la realidad que se pretende modificar. Dicho sentido se expresa en la manera en que se articulan las actividades, los resultados, los objetivos y los efectos buscados.
- **Esquema de indicadores:** cada objetivo, resultado o producto son medidos por una serie de indicadores con sus valores respectivos (unidades de medida), los responsables y las fuentes para la recopilación de los datos sobre el desempeño. Algunas veces los valores de los indicadores están desagregados en aspectos más específicos. Por ejemplo: en el indicador “Número de usuarios atendidos”, puede interesar desagregarlos en: i) región del país; ii) hombre o mujer.
- **Esquema de metas durante el período:** este componente permite identificar el comportamiento de los indicadores durante un determinado período de tiempo a definir (trimestral, semestral, anual etc.). Los indicadores pueden medirse o cotejarse con referencia al pasado respecto a los valores de la Línea de Base, o bien a futuro, con respecto a las metas definidas para el ciclo de tiempo definido.

El proceso de seguimiento es cíclico, es decir, rota continuamente en torno a diferentes énfasis funcionales - desde la toma de datos hasta las intervenciones de énfasis o reorientación. La siguiente Ilustración muestra los elementos del ciclo de seguimiento, y las relaciones que guardan entre sí.



En el orden de la ilustración, los elementos del ciclo del seguimiento se describen enseguida. **Captación de datos**, de las fuentes establecidas y posterior registro en los instrumentos respectivos; **Comparación** de los datos contra el nivel esperado de cumplimiento; **Decisión** respecto de las acciones correctivas o de retroalimentación necesarias de acuerdo a la información obtenida;

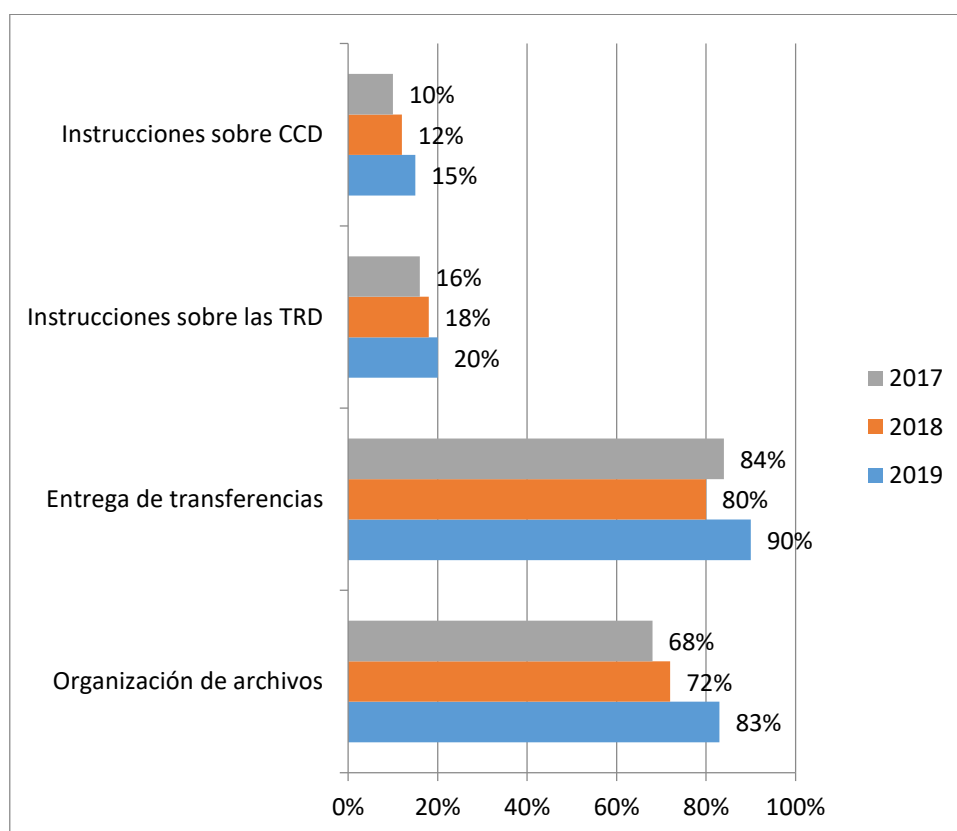
Implementación que pondrá en práctica las acciones correctivas o de retroalimentación.

En un sistema de gestión documental se pudieran establecer las siguientes actividades en la fase de seguimiento:

FASE	DESCRIPCIÓN	ACTIVIDADES
SEGUIMIENTO	Proceso de monitoreo y análisis permanente de la GD que se traducirá en acciones de revisión y evaluación de la gestión documental	<ul style="list-style-type: none"> Validar el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos en el plan de trabajo de implementación de la GD en la entidad Supervisar y evaluar el funcionamiento y conformidad de los recursos y aplicaciones dispuestos para la gestión documental. Evaluar que los documentos hayan sido creados y organizados de acuerdo con las necesidades de la entidad y que estén adecuadamente interrelacionados con los procesos que les dan origen. Realizar controles periódicos para la identificación de posibles cambios que afecten la gestión documental de la entidad.

El seguimiento se puede realizar a través del tiempo, como en el ejemplo, se describen y comparan el comportamiento de ciertos indicadores de Gestión documental durante 3 años.

Indicador	2019	2018	2017
Organización de archivos	83%	72%	68%
Entrega de transferencias	90%	80%	84%
Instrucciones sobre las TRD	20%	18%	16%
Instrucciones sobre CCD	15%	12%	10%



AUTOEVALUACION TEMA 3

NOMBRE DEL ESTUDIANTEFECHA

1. Teniendo como referencia el ejemplo de Ficha de Análisis del indicador:

Entrega de transferencias:

a. Selecciona uno de los indicadores siguientes:

- % de documentos clasificados
- % de unidades descritas
- Número de asistentes a la sala
- Número de consultas recibidas
- Índice de satisfacción de los usuarios
- Grado de cumplimiento del plan de gestión documental

b. Construye una ficha del indicador de tu selección, completando la siguiente:

Ficha de análisis de indicador:
Indicador:
Que mide:
Finalidad:
Ámbito de medición:
Fórmula del indicador:
Informaciones que integra el indicador:
Formalización:
Tendencia:
¹ Valor de referencia: Valor de años precedentes

- c. Suponiendo que el indicador seleccionado haya tenido una ejecución del 70 % durante 2020. Valore su comportamiento si se conoce que en el año 2019 se obtuvo 30 números más que en el año 2020.

Bibliografía consultada:

Ávila Díaz, F. (2007) La gestión documental en Cuba: Resultado de la política cultural de la revolución (1). Rev. Ciencia en su PC, núm. 2, CIGET, Santiago de Cuba, Cuba. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181320217006>

Consejo de Ministros. (2019) Proyecto de disposiciones jurídicas que implementan la política para el perfeccionamiento del sistema nacional de gestión documental y archivos. 111p.

Cruz Mundet, J.R. (2012) Archivística: gestión de documentos y administración de archivos. Madrid: Alianza Editorial, 359 p.

Diccionario de Terminología Archivística. Madrid: Dirección de Archivos Estatales, 1992.

Duplá Del Moral, A. (1997) Manual de archivos de oficina para gestores: Comunidad de Madrid. Madrid: Marcial Pons, Ediciones Jurídicas y Sociales.

Mena Mujica, M. (2005) Gestión documental y organización de archivos. Ed. Félix Varela: La Habana. 99p.

Valle, O.; Rivera, O. (s.f.). Monitoreo e indicadores. Texto de apoyo al proceso de construcción de un Sistema Regional de Indicadores sobre Atención y Educación Inicial. ONEI.OEI. 20 p.