

Guia docent de l'assignatura de Tècniques de gestió dels serveis d'arxiu

1. IDENTIFICACIÓ

- ✓ **Nom de l'assignatura/mòdul:** Tècniques de gestió dels serveis d'arxiu / Mòdul 8. Gestió dels serveis d'arxiu
- ✓ **Codi:** 42111
- ✓ **Titulació:** Màster en Arxivística i Gestió de Documents
- ✓ **Curs acadèmic:** 2018-2019
- ✓ **Tipus d'assignatura/mòdul:** semestral
- ✓ **Crèdits ECTS (hores):** 5 ECTS
- ✓ **Període d'impartició:** 1er semestre
- ✓ **Idioma en que s'imparteix:** català
- ✓ **Responsable de l'assignatura/mòdul i mail de contacte:** Anahí Casadesús de Mingo / anahi.casadesus@uab.cat

2. PRESENTACIÓ

Més enllà de l'aplicació de les tècniques de gestió documental i arxivístiques, l'arxiu es configura com un servei dins les organitzacions i, com a tal, necessita l'aplicació de tècniques de gestió que facin possible unes prestacions basades en l'eficiència i la qualitat, tant si es troba a l'Administració pública com en una organització privada. A la vegada, l'externalització dels serveis de gestió documental i arxiu per part d'algunes organitzacions fa imprescindible una capacitat per a poder desenvolupar-se professionalment en aquest context.

3. OBJECTIUS FORMATIUS

- 1) Aprendre i practicar tècniques de disseny i planificació.
- 2) Aprendre i practicar tècniques de gestió dels recursos econòmics, materials i humans disponibles per tal d'optimitzar el seu ús i millorar l'eficiència.
- 3) Aprendre a utilitzar tècniques adequades per a la millora de la qualitat dels serveis.
- 4) Aprendre a conèixer els usuaris dels serveis d'arxiu i identificar les seves demandes.
- 5) Aprendre a avaluar l'eficàcia, l'eficiència i la qualitat dels serveis.

- 6) Aprendre tècniques per a la introducció de canvis i millores en el funcionament dels serveis d'arxiu.

4. COMPETÈNCIES I RESULTATS D'APRENTATGE

4.1 COMPETÈNCIES BÀSIQUES

- CB07 - Que els estudiants sàpiguen aplicar els coneixements adquirits i la seva capacitat de resolució de problemes en entorns nous o poc coneguts dins de contextos més amplis (o multidisciplinaris) relatius al seu camp d'estudi.
- CB08 - Que els estudiants siguin capaços d'integrar coneixements i enfrontar-se a la complexitat de formular judicis a partir d'una informació que, sent incompleta o limitada , inclogui reflexions sobre les responsabilitats socials i ètiques vinculades a l'aplicació dels seus coneixements i judicis.
- CB09 - Que els estudiants sàpiguen comunicar les seves conclusions i els coneixements i raons últimes que les sustenten a públics especialitzats i no especialitzats d'una manera clara i sense ambigüitats.

4.2 COMPETÈNCIES ESPECÍFIQUES

- CE15 - Dissenyar i implantar sistemes de gestió en els serveis d'arxiu.
 - CE15.1 - Reconèixer les normes de referència pel que fa a qualitat i excel·lència de la gestió.
 - CE15.2 - Dissenyar, implantar i gestionar sistemes de gestió per processos en els centres d'arxiu.
 - CE15.3 - Elaborar programes d'actuació.
- CE16 Definir i avaluar els equipaments i les condicions dels serveis d'arxiu.
 - CE16.1 - Identificar les condicions i equipaments dels serveis d'arxiu.
 - CE16.2 - Determinar els equipaments, els recursos materials i humans de centres d'arxiu.

4.3 COMPETÈNCIES TRANSVERSALS

- GT3 - Analitzar, sintetitzar, organitzar i planificar els entorns i les actuacions de gestió.
- GT4 - Comunicar coneixements de manera oral i escrita.
- GT5 - Treballar en equips de forma interdisciplinària.
- GT6 - Adaptar-se a noves situacions, tenir capacitat de lideratge i iniciativa.
- GT7 - Generar propostes innovadores i competitives.

5. TEMARI I CONTINGUTS

1. La gestió i els serveis d'arxiu
 - 1.1. Introducció a la gestió: definicions i conceptes
 - 1.2. Aplicació de les tècniques de gestió als serveis d'arxiu: estat de la qüestió

2. Qualitat i excel·lència
 - 2.1. La família de normes ISO 9000
 - 2.2. El model d'excel·lència empresarial de l'EFQM
 - 2.3. El model CAF de gestió de la qualitat

3. Ètica i arxius

4. La gestió per objectius i per processos
 - 4.1. La gestió per objectius i per processos
 - 4.2. Identificació, seqüència i selecció de processos
 - 4.3. La descripció i documentació de processos i procediments
 - 4.4. El seguiment i mesurament de resultats
 - 4.5. La gestió de riscos

5. Equipaments, instal·lacions i gestió de serveis d'arxiu
 - 5.1. Projectes i plans estratègics
 - 5.2. La gestió de serveis d'arxiu: eines i instruments de suport

6. BIBLIOGRAFIA RECOMANADA

ADEC (2013): *El Marco Común de Evaluación. Mejora de las organizaciones públicas por medio de la autoevaluación*. Ministerio de Hacienda i Administraciones Públicas. Madrid.

ALBERCH, R.; COROMINAS, M.; MARTINEZ, C. (1997). "El personal dels arxius. La funció arxivística i la seva repercussió en la plantilla". A: *Lligall* [Barcelona], núm. 11, p. 221-252.

ALBERCH, R. (1999). "El Pla de Qualitat i la Carta de Serveis de l'Arxiu Municipal de Barcelona". A: *Lligall* [Barcelona], núm. 15, p. 77-88.

BELTRÁN, J.; CARMONA, M.A.; CARRASCO, R.; RIVAS, M.A.; TEJEDOR, F. (2003). *Guia per a una gestió basada en processos*. Barcelona: CIDEM-Generalitat de Catalunya.

CAMPOS, I.; CUEVAS, C. (2004). "Les intranets com un recurs de gestió, formació i difusió dels arxius administratius". A: *Lligall* [Barcelona], núm. 22, p.. 31-71.

CASADEMONT, M.; COROMINAS, M.; MATAS, J. (1995). "Estratègies per promoure els arxius en el si de les administracions". A: *Lligall* [Barcelona], núm. 9, p. 15-39.

CRUELLAS, R. M.; PETIT, C. (2005). "La implantació d'un sistema de gestió de la qualitat a l'Arxiu Nacional de Catalunya d'acord amb la Norma ISO 9001:2000". A: *Lligall* [Barcelona], núm. 24, p. 321-366.

DE FELIPE, E.; MORILLO, M.; TOSTÓN, M. (1995). "Gestión de la calidad total. ISO 9000: el gestor de archivos como elemento clave". A: *Biduma* [Renteria], p. 99-130.

DE LA CRUZ, Clemencia (Coord.) (2013). *Guia para la evaluación de archivos universitarios con el modelo EFQM de excelencia*. Madrid: Grupo de trabajo sobre calidad en los archivos universitarios. CAU. Conferencia de Archiveros de las Universidades Españolas.

DIRECCIÓ GENERAL D'ORGANITZACIÓ DE L'ADMINISTRACIÓ (1999). *Manual de disseny de quadres de comandament per a les unitats directives de la Generalitat de Catalunya*. Barcelona: Escola d'Administració Pública de Catalunya.

GÓMEZ, M.; CARDELLACH, T.; COMASÒLIVAS, J. (2001): *El servei d'arxiu municipal. Organització i equipaments*. Barcelona: Diputació de Barcelona. Barcelona.

IBAÑEZ, J. (2008). *Los archivos. Cómo construirlos*. Gijón: Ediciones Trea.

LAPORTE, A. (2004). "3r Laboratori d'Arxius Municipals: El coneixement i la imatge dels arxius a Catalunya". A: *Lligall* [Barcelona], núm. 22, p. 485-502.

MAURI, A. (2006). La gestió dels arxius municipals: realitat i models. A: *4t. Laboratori d'Arxius municipals*. Barcelona: Diputació de Barcelona; Ajuntament de Barcelona, AAC.

MORA, Ramon; EZPELETA, Tomàs; MONTAÑEZ, Xesco (2010). *Un sistema d'informació i gestió directiva*. Barcelona: Escola d'Administració Pública de Catalunya.

NUÑEZ, E. (2007). *Archivos y normas ISO*. Gijón: Ediciones Trea.

ROBERGE, M. (1994). "La gestión de calidad de los archivos". A: *Tábula*, núm. 3, p.105-124.

ROIG, A. (1997). "L'avaluació de la qualitat a la gestió documental". A: *Lligall* [Barcelona], núm. 12, p. 219-229.

SFPMA 2009 SECRETARIA DE FUNCIO PÚBLICA I MODERNITZACIÓ DE L'ADMINISTRACIÓ (2009). *Guia per elaborar la descripció dels llocs de treball*. Barcelona: Escola d'Administració Pública de Catalunya

TERRE, E. (2002). *Guia de gestió de la innovació*. Barcelona: CIDEM-Generalitat de Catalunya.

ALBERCH i FIGUERAS, Ramón i BOADAS i RASET, Joan. *La función cultural de los Archivos*. Bergara: IRARGI. Centro de Patrimonio Documental de Euskadi, 1991. IKERLANAK III.

ARIAS COELLO, A.; PORTELA FIGUEIRAS, I. "Sistema de Información y Sistema de Calidad: relación y dependencia en las organizaciones empresariales". A: *Documentación de las Ciencias de la Información*, 1997, nº 20, 11/20, p. 11-20.

ARIAS COELLO, Alicia, et alii. "Evaluación de la Calidad: Un caso práctico realizado por Documentalistas". A: *Revista General de Información y Documentación*, vol. 9, nº2, 1999.

CHU, Simon F.K. *Using Quality management to improve archives Service*. Actas del XIV Congreso Internacional de Archivos. Sevilla: 2000. Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2001.

GARCÍA-MORALES HUIDOBRO, Elisa (1995). "Aportaciones de la Gestión de la Calidad en Bibliotecas y Servicios de Documentación". A: *Revista española de documentación científica*, vol. 18, nº 1, p. 9-18.

LA TORRE MERINO, José Luis (2003). *La gestión de la calidad en los Archivos. Apuntes para su implantación*. Anuario del Archivo y Biblioteca Nacional de Bolivia. Sucre (Bolivia).

MORO CABERO, Manuela (1997). "El concepto de servicio en los Archivos de las Administraciones Públicas: análisis teórico desde la perspectiva de la Calidad Total". I Jornadas Andaluzas de Documentación. Sistemas y Políticas de Información en el Estado de las Autonomías. Situación actual y perspectivas. Sevilla, p. 297-303.

ROBERGE, Michel. "La gestión de la calidad de los Archivos". A: *Tabula*, 1994, núm 3, p. 105-124.

Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas. Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios. (2013). El Marco Común de Evaluación. Mejora de las organizaciones públicas por medio de la autoevaluación. CAF 2013. Madrid.

Grupo de Trabajo sobre Calidad en los Archivos Universitarios. (2013). Guía para la evaluación de archivos universitarios con el modelo EFQM de excelencia. Madrid: CRUE - CAU Conferencia de Archiveros de las Universidades Españolas.

Garraza Rodríguez, T. (2005). Guía de calidad y mejora en las administraciones públicas. Pamplona: Instituto Navarro de Administración Pública. Gobierno de Navarra.

Casadesús de Mingo, A. (2017). La normalización en gestión documental más allá de los clásicos. *El Consultor de Los Ayuntamientos*, 7, 1–13.

Bustelo Ruesta, C. (2011). Serie ISO 30300: Sistema de gestión para los documentos, (2). Retrieved from www.sedic.es/DT-n2-SEDIC-ISO30300.pdf

Moro Cabero, M. (2011). Certificación de calidad en los archivos. Análisis y prospectiva. *Revista Española de Documentación Científica*, 34(3), 447–460. <https://doi.org/10.3989/redc.2011.3.815>

Oliver, G. (2007). Implementing international standards: first, know your organisation. *Records Management Journal*, 17(2), 82–93. <https://doi.org/10.1108/09565690710757887>

Llansó Sanjuan, J. (2009). El proceso de normalización en el AENOR/CTN50/SC1: Gestión de documentos y aplicaciones. *Arch-E. Revista Andaluza de Archivos*, (1).

Mesa de Trabajo de Archivos de la Administración Local. (2010). *Indicadores de gestión para los archivos de la Administración Local*. (Diputación de Valladolid, Ed.). Valladolid.

7. METODOLOGIA DOCENT

7.1 ACTIVITATS DE FORMACIÓ

Títol	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
Tipus: Dirigides			
Explicacions a l'aula	37,5	1,5	CB07, CB08, CE15, CE16, GT3
Debats, intervencions, exposicions a l'aula	12,5	0,5	CB07, CB08, CB09, GT4, GT5, GT9
Tipus: Supervisades			
Treballs i exercicis pràctics individuals o en grup a l'aula	18,75	0,75	CB07, CB08, CB09, CE15, CE16, GT5, GT6, CB07, CB08, CB09
Tipus: Autònomes			
Exercicis pràctics fora de l'aula	18,75	0,75	CB07, CB08, CB09, CE15, CE16, GT5, GT6, CB07, CB08, CB09
Lectura de textos i articles	6,25	0,25	CB08, CB09, GT3, GT4

8. SISTEMA D'AVALUACIÓ

L'avaluació final de l'assignatura tindrà en compte tres paràmetres (exercicis pràctics, assistència i activitat final d'avaluació) tal com s'explica a continuació:

- Els exercicis pràctics s'han d'entregar dins els terminis indicats i es realitzaran de manera seqüencial a mesura que avanci el curs. Tenen un pes en la qualificació final del 40%. Hi haurà penalitzacions en la qualificació de cada activitat en els següents casos:
 - Retard no justificat en l'entrega.
 - Acumulació de faltes ortogràfiques o gramaticals.
- L'assistència és obligatòria en un 85% i aquesta té un pes en la qualificació final del 10%. En cas que l'alumne no assisteixi com a mínim al 85% de les classes presencials, no podrà optar al 10%.
- Activitat final d'avaluació (treball de l'assignatura). Té un pes en la qualificació final del 50%.

Per poder superar l'assignatura, cal que l'estudiant tingui un mínim de 5 punts (sobre 10) en cadascun dels tres tipus d'activitats d'avaluació.

8.1 ACTIVITATS D'AVALUACIÓ

Títol	Pes	Resultats d'aprenentatge
Assistència i intervenció a l'aula	10 %	CB07, CB09, CE15, CE16, GT4, GT5, GT6, GT7, CB07, CB08, CB09
Exercicis pràctics	40 %	CB07, CB08, CB09, CE15, CE16, GT5, GT6, CB07, CB08, CB09
Activitat final d'avaluació	50 %	CB07, CB08, CB09, CE15, CE16, GT3, GT4, GT5, GT6, CB07, CB08, CB09
Examen final (en cas de no haver superat o realitzat l'avaluació continuada)	(100 %)	CB07, CB09, GT4, CB07, CB08, CB09

9. PLANIFICACIÓ DE LA DOCÈNCIA

SETMANA	TEMA	MÈTODE	HORES
1-2	La gestió i els serveis d'arxiu	Classes i exercicis pràctics	22,5
3-6	Qualitat i excel·lència	Classes i exercicis pràctics	40
7-10	La gestió per objectius i processos	Classes i exercicis pràctics / activitat d'avaluació	40
11-12	Equipaments, instal·lacions i gestió de serveis d'arxiu	Classes i exercicis pràctics / activitat d'avaluació	22,5