

ÍNDICE

1.	Introducción	15
1.1.	La construcción del modelo	18
1.2.	Los elementos del modelo (de Re indicatoria)	21
1.2.1.	El problema del objeto: ¿archivo o ayuntamiento?	22
1.2.2.	El problema de la normalización de procesos ..	23
1.2.3.	El debate sobre la naturaleza y la elección de los indicadores más apropiados: de economía, de eficacia, de eficiencia, de calidad	24
1.2.4.	¿Indicador o dato?	25
1.2.5.	El problema de las unidades de medida	27
1.2.6.	El problema de los servicios	27
1.3.	Estructura del trabajo	29
2.	Procesos e indicadores	31
2.1.	Relación de procesos estudiados	33
2.2.	Ingresos	33
2.3.	Identificación, valoración, selección y eliminación	34
2.4.	Descripción	35
2.5.	Conservación preventiva e instalación	36
2.6.	Reproducción con finalidad de conservación	36
2.7.	Restauración	37
2.8.	Consultas	37
2.9.	Préstamos	38
2.10.	Reproducción de documentos	38
2.11.	Gestión de quejas y sugerencias	39
2.12.	Actividades de formación y de difusión	39

3.	Terminología	41
3.1.	Introducción	43
3.2.	Glosario	44
4.	Modelo de ficha para el análisis de los indicadores	53
5.	Leyenda de los símbolos utilizados en los diagramas	57
6.	Ingresos	61
6.1.	Definiciones	63
6.1.1.	Definición de la función de ingreso de documentos	63
6.1.2.	Definición de los procesos asociados al ingreso de documentos	63
6.2.	Cuadro de acciones de los procesos de ingreso	65
6.3.	Diagrama de los procesos asociados al ingreso de documentos	66
6.4.	Indicadores asociados a los procesos de ingreso	67
6.5.	Análisis de indicadores asociados a los procesos de ingreso	67
7.	Identificación, valoración, selección y eliminación	71
7.1.	Definiciones	73
7.2.	Cuadro de acciones de los procesos de identificación, valoración, selección y eliminación	74
7.3.	Diagrama de los procesos de identificación, valoración, selección y eliminación	77
7.4.	Indicadores asociados a los procesos de identificación, valoración, selección y eliminación	81
7.5.	Análisis de los indicadores asociados a los procesos de identificación, valoración, selección y eliminación	81
8.	Descripción	85
8.1.	Definición de descripción archivística	87
8.2.	Cuadro de acciones del proceso de descripción	87
8.3.	Diagrama del proceso de descripción	89
8.4.	Indicadores asociados al proceso de descripción	90
8.5.	Análisis de los indicadores asociados al proceso de descripción	90

9.	Conservación	93
9.1.	Definiciones	95
9.1.1.	Conservación	95
9.1.2.	Conservación preventiva	95
9.1.3.	Instalación	95
9.1.4.	Reproducción con finalidad de conservación ...	96
9.1.5.	Restauración	96
9.1.6.	Preservación digital	96
9.2.	Análisis de la función de conservación	97
9.2.1.	Diagrama de la función de conservación	97
9.2.2.	Indicadores asociados a los procesos de conservación	98
9.3.	Proceso instalación	98
9.3.1.	Cuadro de acciones del proceso de instalación ...	98
9.3.2.	Diagrama del proceso de instalación	99
9.3.3.	Indicador asociado al proceso de instalación ...	100
9.4.	Proceso reproducción con finalidad de conservación ...	101
9.4.1.	Cuadro de acciones del proceso de reproducción con finalidad de conservación	101
9.4.2.	Diagrama del proceso de reproducción con finalidad de conservación	102
9.4.3.	Indicador asociado al proceso de reproducción con finalidad de conservación	103
9.5.	Proceso restauración	104
9.5.1.	Cuadro de acciones del proceso de restauración	104
9.5.2.	Diagrama del proceso de restauración	106
9.5.3.	Análisis del indicador asociado al proceso de restauración	107
10.	Servicios de archivo	109
10.1.	Definición de servicios de archivo	111
10.2.	Consulta	111
10.2.1.	Definición de consulta	111
10.2.2.	Diagrama del proceso de consulta	112

10.3. Consulta de información	113
10.3.1. Definición de consulta de información	113
10.3.2. Cuadro de acciones del proceso de consulta de información	113
10.3.3. Diagrama del proceso de consulta de información	114
10.4. Consulta de documentos	114
10.4.1. Definición de consulta de documentos	114
10.4.2. Cuadro de acciones del proceso de consulta de documentos	115
10.4.3. Diagrama del proceso de consultas de documentos	116
10.5. Préstamo de documentos	117
10.5.1. Definición de préstamo de documentos	117
10.5.2. Cuadro de acciones del proceso de préstamo de documentos	117
10.5.3. Diagrama del proceso de préstamo de documentos	119
10.6. Reproducción de documentos	120
10.6.1. Definición de reproducción de documentos	120
10.6.2. Cuadro de acciones del proceso de reproducción de documentos	120
10.6.3. Diagrama del proceso de reproducción de documentos	121
10.7. Gestión de quejas y sugerencias	122
10.7.1. Definición de quejas y sugerencias	122
10.7.2. Cuadro de acciones del proceso de gestión de quejas y sugerencias	122
10.7.3. Diagrama del proceso de gestión de quejas y sugerencias	123
10.8. Indicadores asociados a los procesos de los servicios de archivo	124
10.9. Análisis de los indicadores asociados a los procesos de los servicios de archivo	124

11. Actividades de formación y difusión	131
11.1. Definiciones	133
11.2. Análisis de los procesos de las actividades de formación y de difusión	133
11.2.1. Actividades de formación	133
11.2.2. Actividades educativas	136
11.2.3. Actividades de difusión	138
11.2.3.1. Exposiciones	138
11.2.3.2. Publicación de instrumentos	141
11.2.3.3. Publicación de otros materiales divulgativos	143
11.2.3.4. Actualización de contenidos de página web	145
11.2.3.5. Noticias aparecidas en los medios de comunicación	147
11.2.3.6. Colaboraciones en actividades de otros centros	149
11.3. Análisis de los indicadores asociados a los procesos de actividades de formación y difusión	151
12. Legislación, normas, planes y proyectos	155
12.1. Legislación	158
12.2. Normas	190
12.3. Planes y proyectos	193
13. Bibliografía	201