



E-Ciencias de la Información

ISSN: 1659-4142

Universidad de Costa Rica, Escuela de Bibliotecología y
Ciencias de la Información

Toledo Díaz, Édison Yamir
Proyecto de catalogación por descriptores en serie de
consultas en un archivo de gestión de titularidad pública
E-Ciencias de la Información, vol. 7, núm. 1, 2017, Enero-Junio, pp. 201-215
Universidad de Costa Rica, Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información

DOI: <https://doi.org/10.15517/eci.v7i1.25656>

Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=476855013011>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org



Sistema de Información Científica Redalyc
Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal
Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso
abierto



UNIVERSIDAD DE
COSTA RICA



DOI: <http://dx.doi.org/10.15517/eci.v7i1.25656>

Volumen 7, número 1, informe técnico 3, Ene-Jun 2017 | e-Ciencias de la Información



Los hipervínculos son
señalados con esta clave

e-Ciencias de la Información

**Proyecto de catalogación por descriptores en serie de
consultas en un archivo de gestión de titularidad pública**

➤ Édison Yamir Toledo Díaz

Publicado 01 de enero, 2017 / Informe técnico 3

Revista electrónica semestral ISSN-1659-4142



Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información
Universidad de Costa Rica

Visite el sitio web de e-Ciencias de la Información



► Proyecto de catalogación por descriptores en serie de consultas en un archivo de gestión de titularidad pública

Project of cataloging through descriptors consultations series in current public archives

► *Édison Yamir Toledo Díaz*¹

RESUMEN

Este informe describe el proceso para la implementación y realización de proyectos de catalogación por descriptores, de la información contenida en documentos de series de expedientes de consultas y respuestas en archivos de gestión de instituciones públicas. Estas consideraciones se abordan con un enfoque sistémico. Después de explicar los primeros resultados obtenidos en la ejecución del proyecto por la empresa Pons Seguridad Vial en una institución de la Administración pública española, el informe concluye con la importancia de discriminar la información clave dentro del gran volumen informativo del que dispone una institución. De esta forma, prima la eficiencia en la recuperación de la información y la rapidez con la que está disponible para su reutilización. También se destacan la trascendencia y potencialidades que brindan las series documentales de expedientes de consultas y respuestas en archivos de gestión para llevar a cabo este tipo de proyectos, que en nada pueden sustituir los procesos archivísticos ordinarios.

ABSTRACT

The report analyses some useful remarks for the implementation and accomplishment of cataloging projects by descriptors, about the information that is inside documents in consultations and answers series of current public archives. These ideas are tackled by a systemic approach. After explaining the first results gained in the project by Pons Seguridad Vial society inside a Spanish Public Administration, the report concludes with the importance of differentiating the key information inside the vast informative volume of an institution. Thus the efficiency prevails in information retrieval and the speed takes priority over reuse of information. The relevance and the potential of consultations series in current archives are emphasized for the implementation of these kind of projects, that they should not replace regular archival processing.

Palabras clave

Sistemas de información; archivos de gestión; automatización de archivos; descripción de series documentales; instrumentos de consulta; catalogación.

Keywords

Information systems; current records; archives automation; series description; finding aids; cataloguing.

Recibido: 14 de jul, 2016

Corregido: 20 de oct, 2016

Aprobado: 04 de nov, 2016

¹ Archives nationales de Luxembourg. Luxemburgo, LUXEMBURGO.
Orcid: orcid.org/0000-0003-2364-1495. edison.yamir@gmail.com

1. Introducción

El tratamiento archivístico de los fondos de archivo constituye una importante actividad. Esta permite, entre otras muchas cosas, potenciar el valor de los documentos de archivo. Son conocidos los valores histórico, probatorio, jurídico o simplemente el informativo que tienen los documentos de archivo.

Hasta este punto no se ha dicho aquí nada ni nuevo ni relevante, salvo el hecho de reafirmarlo. No obstante, se necesita continuar insistiendo y enfatizando en la importancia que tiene en la actualidad, un recurso como la información contenida en los documentos de archivo para uso de las propias instituciones, incluidas las instituciones públicas.

Tampoco es nuevo que los documentos de archivo, en la medida en que transitan por su ciclo vital, ganan o pierden en sus valores: generalmente, en la medida en que se pierden los valores primarios, se acentúan los valores secundarios de los documentos.

Desde un punto de vista más práctico, lo anterior quiere decir que mientras más reciente es el documento, casi siempre son mayores sus valores testificales, probatorio y/o jurídico, o sea, sus valores primarios. Por el contrario, mientras más envejece el documento, los valores anteriores van decreciendo y se acrecientan los valores histórico y científico-cultural. Estos son llamados valores secundarios.

¿Y el valor informativo...? ¿Está siempre presente este valor a pesar de la edad del documento? ¿Es un valor primario o secundario? ¿Es el valor informativo autónomo, independiente y con identidad propia o es una categoría general en la que se engloban varios valores inherentes? A la luz de las exigencias actuales, ¿qué tipo de valor es o cómo puede ser considerado?

Es posible que la problemática se inicie por la amplitud de la propia definición del concepto de información. Aunque se debiera, no es la intención de este trabajo hacer un análisis epistemológico, ni gnoseológico del concepto de información, ni la de establecer una fundamentación teórica sobre el aprovechamiento de los recursos informativos contenidos en los documentos de archivo.

Lo que sí se pretende definitivamente en este trabajo es explicar algunas ideas que permitan la elaboración y aplicación de proyectos de catalogación de consultas y respuestas en series de archivo. Esta podría ser una de las formas de procesar información contenida en series de expedientes de consultas de fondos documentales en archivos de gestión de instituciones públicas.

Enunciado así, parecerá muy extenso y complejo, pero no lo es tanto. La idea consiste en comentar una de las maneras que existe de aprovechar por la propia Administración pública, de los recursos informativos que tienen y brindan los documentos de una serie en un archivo de gestión. Los documentos de dicha serie se encuentran en la primera etapa de su ciclo vital o fase activa, por lo que aún sólo son accesibles por la propia Administración.

En la actualidad, cada vez son más frecuentes los proyectos de este tipo, los cuales pueden aparecer nombrados como proyectos de gestión de información, gestión de la documentación o incluso sistemas de gestión documental y de archivos. Cualquiera que sea el nombre que se emplee, la idea esencial es que un proyecto que pretenda trabajar con información contenida en los documentos en activo, no puede confundirse con otros proyectos, aunque similares o complementarios.

El mismo recurso empleado, en este caso la información contenida en documentos en fase activa, debe determinar el tipo de proyecto e incluso su nombre o tipología. Ello se propicia también definiendo para el proyecto un objetivo claro y preciso, enfocado hacia el aprovechamiento del recurso informativo que brindan los documentos de archivo en series que están en la primera etapa del ciclo vital de los documentos en archivos de gestión. Lo anterior ayuda a determinar una de las diferencias con otros proyectos como los puramente de gestión archivística, gestión de la producción documental, gestión de la documentación o gestión del conocimiento. De manera que, definido el recurso a gestionar, se delimita entonces el alcance y contenido del proyecto a ejecutar.

No obstante, de muy poco podrían servir todas estas consideraciones teóricas si luego de explicadas y desarrolladas en este trabajo, no se demuestran su aplicabilidad y efectividad en la práctica dentro de una institución pública. De esta forma, el proyecto fue puesto en práctica en una institución de la Administración pública española, pudiéndose probar de forma empírico-experimental las ideas que se describen como esenciales para la ejecución de este tipo de proyectos.

2. Desarrollo

2.1. Ideas esenciales que caracterizan a los PCCR

Antes de comenzar a explicar las ideas que caracterizan a un proyecto de catalogación de consultas y respuestas por medio de descriptores en series documentales de archivos de gestión en instituciones públicas (en adelante PCCR) como el que se aborda en este trabajo, es preciso retomar la idea de que el proyecto en cuestión, no es un proyecto archivístico, sino que es un proyecto que se aplica en una serie de un archivo de gestión.

Por tanto, conviene definir primero algunos conceptos de interés como lo son:

- **Serie documental:** según el Diccionario de Terminología Archivística en su edición (Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 1995, párr. 1), es el “conjunto de documentos generados por un sujeto productor en el desarrollo de una misma actividad administrativa y regulado por la misma norma de procedimiento”.
- **Archivo de gestión o de oficina:** el mismo diccionario anterior refiere que

dentro del ciclo vital de los documentos, es el ... que reúne su documentación en trámite o sometida a continua utilización y consulta administrativa por las mismas oficinas. En virtud de la normativa vigente, con carácter general y salvo excepciones, no pueden

custodiar documentos que superen los cinco años de antigüedad. (Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 1995, párr. 1)

- **Expediente administrativo:** según el artículo 70 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (2015, párr. 1), “es el conjunto ordenado de documentos y actuaciones que sirven de antecedente y fundamento a la resolución administrativa” y que se conforman durante el procedimiento administrativo.
- **Procedimiento administrativo:** según la misma ley anterior (2015, párr. 6), “es el conjunto ordenado de trámites y actuaciones formalmente realizadas, según el cauce legalmente previsto, para dictar un acto administrativo o expresar la voluntad de la Administración”.
- **Catalogación:** no es una operación propiamente archivística, sino de la Bibliotecología, que consiste en (Quintanilla, 2005, p. 2) “describir los elementos informativos que permitan identificar un documento y establecer los puntos de acceso para recuperarlo”.
- **Consultas y respuestas:** pueden existir definiciones de consultas y respuestas contextualizadas o ajustadas a diferentes necesidades particulares, pero para este trabajo se recurrió a las definiciones que plantea para ambos conceptos la Real Academia de la Lengua Española. Para el término consulta, la RAE (Real Academia Española de la Lengua) en su segunda acepción plantea que es el “parecer o dictamen que por escrito o de palabra se pide o se da acerca de algo” (2016a, párr. 2). En cuanto a respuesta, la propia RAE en su primera acepción plantea que es la “satisfacción a una pregunta, duda o dificultad”. (2016b, párr. 2).

De esta manera, el PCCR que se describirá aquí se inscribe como una forma de aprovechar la información contenida en los documentos de una serie documental, de ahí que, como proyecto de gestión de información, pueda ser entendido como el conjunto de acciones y tareas que se realizan para la determinación de descriptores contenidos en documentos de consultas y respuestas de un mismo expediente tramitado por la Administración pública y que permite recuperar y reutilizar, la información contenida en ellos.

Por ello, definir la contextualización, tipo y alcance del PCCR resulta una de las primeras cuestiones a tener en cuenta. Ello también estará determinado por la institución receptora del proyecto y por sus intereses y necesidades informativas. De estos deriva otra cuestión específica en este tipo de proyecto que consiste en ajustarlo exactamente a aquellos intereses y necesidades informativas reales o concebirlo para trabajar con la información que en realidad se desea. Esto ayuda a garantizar la eficacia del proyecto en sí.

Resulta también esencial contar con el personal estrictamente necesario para llevar a cabo el proyecto. Esto puede variar en dependencia de:

- Volumen documental (cantidad y extensión de los documentos) de la serie de expedientes de consultas.
- Complejidad de las consultas y respuestas a catalogar.
- Exigencias de la entidad receptora del proyecto.
- Contar con los recursos financieros para financiar la ejecución del proyecto.

Sobre este último aspecto, es requisito indispensable la correspondencia entre los intereses de la institución y las tareas a ejecutar del proyecto, y de estos dos aspectos con los resultados posteriores. Además, en este trabajo, se aboga por la necesidad de uno o varios responsables de la calidad de las tareas que se van realizando. Este personal es el que controla lo realizado por el resto del equipo y su correspondencia con lo definido en los objetivos del proyecto. A su vez, el número de controladores de la calidad dependerá del número de personas en el equipo. Es recomendable al menos una proporción de 1 a 5.

Respecto del objetivo de un proyecto de este tipo, es recomendable que sea lo más profesionalizado posible. Esto en Pedagogía Profesional se denomina profesionalización del objetivo. Ello se traduce en alcanzar una meta futura mediante la realización de habilidades profesionales, particulares, específicas, con enfoque sistémico y que sean medibles sistemáticamente.

De tal manera, si el proyecto consiste en la catalogación de consultas y respuestas, su objetivo *profesionalizado* no puede estar muy lejos de eso mismo, por lo que se podría plantear como un posible objetivo catalogar las consultas y respuestas de una serie de expedientes de consultas de un Archivo de Gestión a través de descriptores o metadatos para la toma de decisiones por una Administración pública. La idea consiste en captar la concepción que aboga por una profesionalización de los objetivos del proyecto que sea. Ello es importante toda vez que los objetivos, en tanto metas, enfoquen el camino a seguir en la metodología de desarrollo del proyecto en cuestión.

Otra de las ideas preliminares que se defiende en este trabajo es el riguroso estudio de la serie de expedientes de consultas del archivo de gestión, para delimitar entre otras cosas la productividad del trabajo. La práctica archivística demuestra que la mayoría de los expedientes de consultas tienden a ser más o menos voluminosos. No se ha encontrado una norma en cuanto a la cantidad de documentos dentro de un expediente, ni al número de tipologías documentales presentes.

Por ello, resulta necesario que se identifiquen muy bien en este tipo de proyectos, aquellos documentos que son los que verdaderamente aportan la información que se desea reutilizar. En casi todos los expedientes de este tipo existen al menos dos documentos que son los que reúnen el motivo de la consulta y la respuesta a lo consultado.

Salvo excepciones, estos dos son los documentos imprescindibles para un PCCR, si se parte de que esta, sea quizás la que más consultas reciba de parte de los ciudadanos. Una vez estudiada la serie documental e identificados los documentos esenciales dentro de los expedientes, la idea siguiente consiste en tener en cuenta el diseño de una metodología de trabajo para el proyecto, ajustada a las necesidades de la institución.

Para el caso de una Administración pública que contenga una serie de expedientes de consultas en uno de sus archivos de gestión, esta idea preliminar se traduce en proponer una forma de desarrollar el proyecto que implique varios pasos, a saber:

- Delimitar de las áreas de la institución que reciban consultas de los ciudadanos y que les brinden respuestas.
- Elaborar un organigrama de esas áreas implicadas.
- Definir descriptores fundamentales de cada área a partir de la normativa legal vigente y de los reglamentos internos de trabajo.
- Jerarquizar los descriptores en categorías de generales, particulares, específicos u otros, en correspondencia con el organigrama anterior.
- Revisar detenidamente los documentos esenciales de los expedientes de consultas y respuestas.
- Selección de los documentos imprescindibles en cada expediente.
- Catalogar las consultas y las respuestas haciéndolas corresponder con los descriptores determinados; por ejemplo, aunque se explica con mayor detalle más adelante, en una consulta recibida en la Administración pública un ciudadano explica: “(...) soy ciudadano inglés y he venido a vivir a España de manera definitiva por lo que no sé si podré hacer uso de mi carné de conducir o debo cambiarlo por uno español. ¿Existe algún tipo de acuerdo entre los dos países al respecto? (...)”.

Con ese documento se inicia el procedimiento administrativo que, junto a otros documentos internos, permiten dar una respuesta que en síntesis dice: “(...) usted puede canjear su carné de conducir por uno español y para ello solo tiene que presentarse en la Dirección General de Tráfico de su localidad con los siguientes documentos (...)”.

Más allá de la cantidad de documentos que tenga el expediente administrativo, los dos más esenciales son la consulta inicial y la respuesta final. De ellos dos, y a partir de la normativa legal vigente, se extraen los descriptores que van a permitir reutilizar la información como, por ejemplo:

- Inglaterra (Reino Unido)
- Canje de carné de conducir
- Canje de carnés ingleses
- Canjes entre países de la Unión Europea
- Posibilidad de que una misma consulta y respuesta estén asignadas a cuantos descriptores sean posibles.
- Brindar también la posibilidad de generar nuevos descriptores e incorporarlos a la jerarquización efectuada.
- Generar, emplear o retomar un recurso informático que permita la recogida de datos y el procesamiento de la información.
- Valorar su inclusión en el sitio web y/o intranet de la institución receptora.

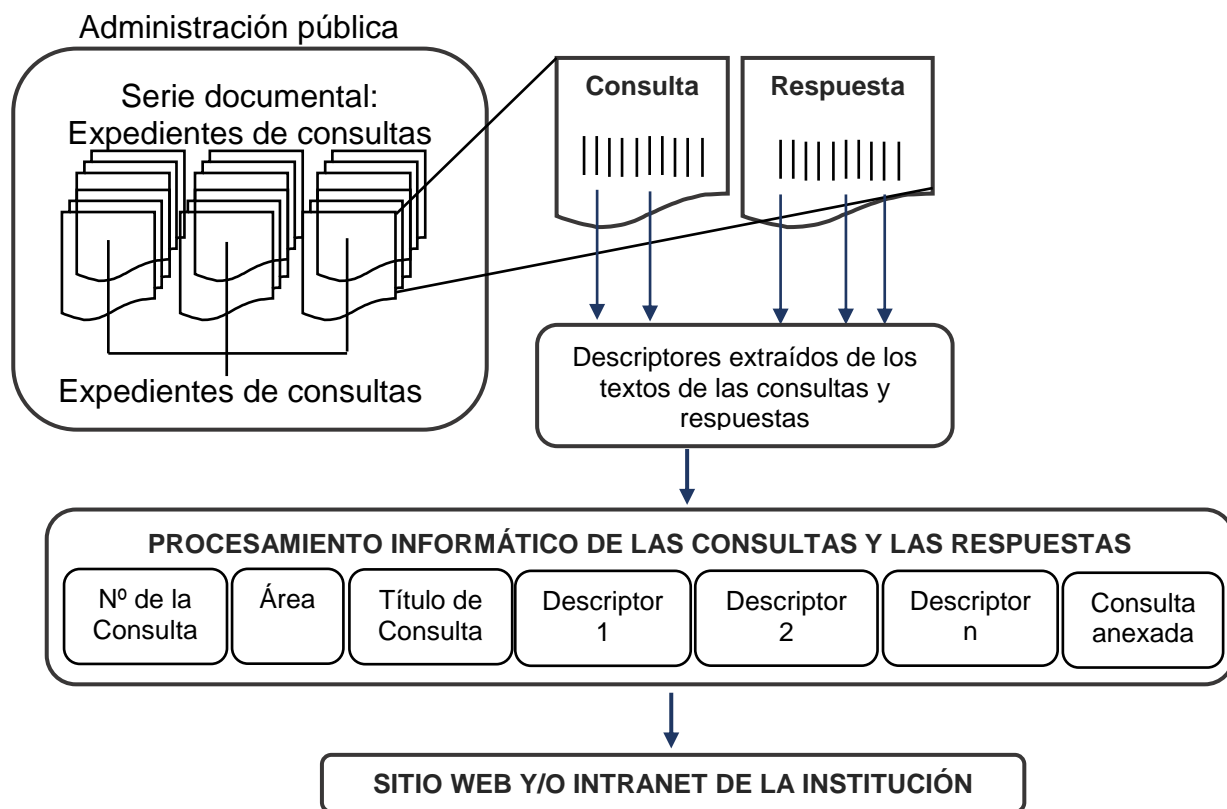
Con estas condiciones, el PCCR posibilita que se revisen las consultas y respuestas, se le asignen los descriptores o metadatos que le correspondan según su contenido y se vayan introduciendo en el recurso informático seleccionado. Una vez catalogadas las consultas y respuestas, la Administración contará con un resumen de las respuestas dadas con anterioridad, pero ya catalogadas con descriptores que posibilitarán encontrarlas más fácilmente y reutilizarlas a la hora de responder a nuevas consultas. Como regla, la

Administración pública responde a las consultas de los ciudadanos y emplea para ello la normativa vigente, ya sean leyes, decretos, circulares, indicaciones, reglamentos y otras normativas.

Estas normativas se actualizan, cambian y/o caducan, lo cual vuelve muy complejo el tema de las respuestas a los ciudadanos. Un PCCR revisa las respuestas dadas con anterioridad, valora rápidamente su vigencia y actualidad y da otra respuesta similar en otro momento de una manera más rápida y a la vez coherente. En resumen, en eso consiste el aprovechamiento del recurso informativo que brindan los documentos de una serie documental, que de manera gráfica se puede representar como se muestra en la figura 1. En ella se puede comprender que se extraen de cada expediente de la serie expedientes de consultas, aquellos documentos que mejor expresan la consulta hecha por el ciudadano y la respuesta dada. Generalmente pueden ser dos documentos, pero tampoco es una norma.

FIGURA 1

Esquema general para el desarrollo de un proyecto de catalogación de consultas en series de expedientes de consultas en archivos de gestión de una Administración pública



Fuente: Elaboración propia.

Una vez identificados esos documentos se les asigna un número de orden único, se leen detenidamente, se identifican con un título genérico representativo de toda la consulta y la respuesta y se extraen los descriptores que sean posibles. La tarea de asignación de un título a

la consulta y a su respectiva respuesta resulta muy compleja. En reiteradas ocasiones, las consultas son muy extensas y abordan varias temáticas a la vez, lo que motiva respuestas también extensas. Ello hace imprescindible la determinación de un título identificativo de todas las temáticas que aborden ambos documentos.

Pueden darse casos en que los títulos asignados a la consulta-respuesta sean similares e incluso iguales a otros. Lo anterior es posible porque hay consultas y, por tanto, respuestas que se reiteran. Por lo tanto, no se requiere diferenciar tampoco los títulos porque el objetivo final es obtener todas las consultas y respuestas sobre una misma temática y poderlas reutilizar.

Asignado el título y extraídos los descriptores, se guardan la consulta y la respuesta en formato digital y se les nombra con el número de orden asignado. Si el formato es el de correo, se guardan como tal. Si son documentos en papel impreso se pueden escanear y guardar como archivos PDF, lo cual se pone en plena correspondencia con las exigencias (Ley 39/2015, 2015) para el archivo electrónico único de la Administración pública en España, regulado por la nueva Ley 39/2015 de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las Administraciones públicas.

Se alerta que no hay un número restringido de descriptores para cada consulta. Al contrario, ello resulta también una idea preliminar esencial. Mientras más descriptores se seleccionen, mejor será luego localizar una temática abordada en una consulta o en su respuesta. Lo anterior no es incorrecto desde ningún punto de vista. La Administración pública recibe una gran cantidad de consultas a las que debe dar respuestas. En reiterados casos, son las mismas consultas extendidas en el tiempo que obligan a retomar la normativa legal vigente para asegurar una correcta respuesta.

Ante la cantidad de consultas, la diversidad y complejidad de la normativa legal y la prioridad que requiere la respuesta a los ciudadanos, resulta muy útil contar con una herramienta que posibilite localizar otras consultas similares que ya hayan sido respondidas con anterioridad. Esas respuestas anteriores se hicieron consultando la normativa y realizando todos los análisis requeridos. Reutilizarlas ahorra tiempo y esfuerzo por parte del personal y permite a la Administración, retomar un recurso como la información contenida en los documentos que es suya y que está a su disposición en todo momento.

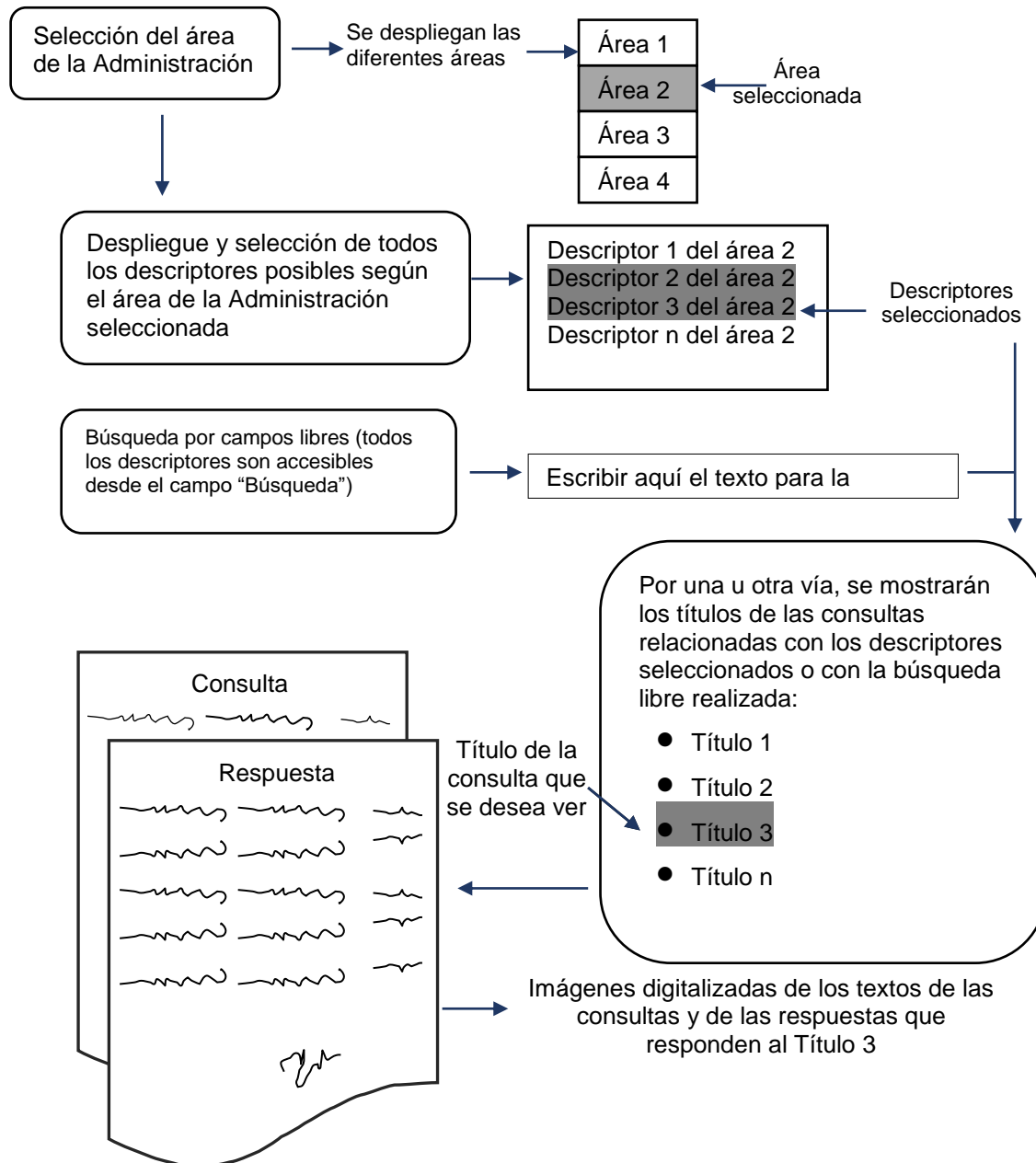
No obstante, se alerta nuevamente que antes de proceder a retomar una respuesta anterior, se precisa revisar detenidamente que la normativa que posibilitó aquella, aún se mantiene vigente y en orden. Además, en todo caso, el trámite de la respuesta es el mismo y debe seguir siendo el mismo, aunque se retome una consulta-respuesta anterior: como norma, el directivo o funcionario responsabilizado de emitir la respuesta, generalmente se auxilia de otros funcionarios y técnicos que le asesoran en su trabajo. Ello debe continuar siendo igual, lo único que cambia con este proyecto es el tiempo y la forma que se emplea en elaborar una nueva respuesta.

En la figura 2, se muestra gráficamente, la forma en la que se propone la recuperación de la información vía web o a través de la intranet mediante la revisión de consultas y respuestas anteriores, para dar nuevas respuestas ante nuevas consultas de los ciudadanos. Nótese que la metodología es aplicable para todas las áreas de una misma Administración pública que

reciban consultas de los ciudadanos. No obstante, sí se recomienda que las consultas se agrupen según las áreas de las que provengan, porque ello facilita la localización de aquella consulta-respuesta que se precise.

FIGURA 2

Esquema para la recuperación de la información vía web o a través de la intranet, mediante la revisión de consultas y respuestas anteriores, para dar nuevas respuestas ante nuevas consultas de los ciudadanos.



Fuente: Elaboración propia.

Como se muestra en la figura 2, la idea se reitera en la necesidad de aprovechar el contenido de las consultas y respuestas anteriores, pero que ya forman parte de una serie documental de un archivo de gestión. Esto quiere decir que el proceso, tratamiento o gestión archivística mantiene su propio ritmo.

No se trata de suplir el tratamiento archivístico porque el proyecto de catalogación de consultas y respuestas no lo puede sustituir. De manera que los documentos que salen de los expedientes de consultas, lo hacen de manera provisional y cumpliendo todos los requisitos del control del préstamo de los documentos de archivo.

Por otro lado, las nuevas consultas que lleguen a las áreas de la institución, fundamentalmente las impresas en papel, además de trabajarse en el proyecto de catalogación de consultas y respuestas, también serán tratadas archivísticamente. Estas nuevas consultas conformarán sus respectivos nuevos expedientes. Lo anterior también permite incidir en que el proyecto de catalogación de consultas y respuestas, brinda la posibilidad de continuar incorporando nuevas consultas a través de la determinación de nuevos descriptores, tal y como se muestra gráficamente en la figura 3.

FIGURA 3

Esquema que ilustra la posibilidad que brinda el proyecto de incorporar nuevas consultas con sus respectivos nuevos descriptores en las diferentes áreas

INTRODUCCIÓN DE NUEVAS CONSULTAS

Selección del área:

• Descriptor 1: _____	Aceptar
• Descriptor 2: _____	Aceptar
• Descriptor 3: _____	Aceptar
• Descriptor n: _____	Aceptar
• Anexar nueva consulta:	Aceptar
• Guardar:	

Fuente: Elaboración propia.

Esta posibilidad de agregar nuevas consultas, quedará en manos de los propios especialistas del área de la Administración, quienes se encargarán de tramitar las nuevas consultas que se dirijan a ella. Como política de seguridad informática de la propia Administración, habrá especialistas de las áreas que accederán a la aplicación como administradores con los “permisos” necesarios para poder realizar los cambios y añadidos que se requieran. Lo anterior es otra evidencia del gran uso de las tecnologías informáticas en este proyecto. A su vez, es la última de las cuestiones en las que se quiere enfatizar en este informe. Se hace evidente que es de suma importancia prever el uso de estas tecnologías con suficiente antelación.

2.2. Las tecnologías informáticas en los PCCR

Como es reconocido, en sentido general, las tecnologías informáticas posibilitan un abanico de opciones que van en beneficio de sus usuarios. Para el proyecto que nos ocupa, el uso de estas tecnologías es indispensable. Explicándolo mejor, la idea consiste en llevar a cabo el proyecto soportado sobre el uso de las tecnologías, por ejemplo, si se observa nuevamente la figura 1, se comprobará que hay uno de los momentos en la metodología general del proyecto que concibe el procesamiento informático de las consultas y las respuestas. Más allá de la rapidez con la que se puede decir lo anterior, es preciso que se patente que no es un proceso sencillo. La concepción sobre el procesamiento informático de las consultas y las respuestas se puede visualizar en la figura 4.

La figura 4 plantea una posible estructura por medio de la cual se puede diseñar una aplicación informática para procesar las consultas, accesibles a través de la Intranet y desde los ordenadores de los funcionarios de la propia Administración pública que serán los encargados de continuar luego la catalogación de nuevas consultas y de reutilizar las ya catalogadas. No obstante, se debe volver a reiterar que como se trata de una serie de expedientes de consultas en un archivo de gestión, los documentos aún no son accesibles a otros ciudadanos y/o investigadores para consulta general y pública en el contexto de la Administración pública española, salvo para el propio interesado generador del trámite administrativo que debe solventar la Administración. Ello implica que la aplicación informática, que soporta el trabajo en la Intranet, también debe garantizar que las consultas no se puedan copiar, ni guardar, ni cortar, ni fotografiar, para asegurar la confidencialidad de la información.

FIGURA 4**Esquema de la metodología del trabajo para el procesamiento de las consultas y sus respuestas en el proyecto de catalogación de consultas**

USUARIO: (TRABAJADOR O COORDINADOR)
CONTRASEÑA:

• AREA DE LA ADMINISTRACIÓN:
 • Número asignado a la Consulta:
 • Título asignado a la Consulta:
 ○ Descriptor 1:
 ○ Descriptor 2:
 ○ Descriptor 3:
 ○ Descriptor n:
 • Adjuntar la consulta-respuesta en formato digital
 • Anexar otros adjuntos de la consulta (opcional)

Guardar

Revisión del trabajo del día

Revisión de trabajos anteriores

Medias páginas #
Páginas #

Enviar a revisor Fecha Observaciones o notas Enviar definitivamente

Cláusula de protección de datos personales

Nº de la consulta: --
Consulta original en su formato de correo o de Word que se muestra para su procesamiento

Consultas Hoy: #
Consultas Totales: #
Consultas Guardadas: #
Consultas Enviadas: #

Consultas Revisadas: #
Consultas Devueltas: #
Consultas Rehechas: #
Consultas Terminadas: #

Fuente: Elaboración propia.

La opción de guardar solo será posible para la catalogación realizada, y siempre en el mismo soporte o lugar de donde se extrajo la información de la institución. De ser posible, se debe procurar que los ordenadores que se empleen, tengan desactivados los puertos USB y las unidades de discos (CD o DVD) y asegurar cuántas medidas de seguridad y protección de datos y de documentos en activo sean necesarias.

El principio del funcionamiento de la aplicación es que se cataloguen las consultas por los integrantes del equipo y que luego los controladores de la calidad realicen la revisión al azar de entre el 20 y el 30% del total de consultas realizadas. La aplicación que se diseñe debe propiciar que los errores que detecte el revisor se puedan regresar al trabajador para que realice las enmiendas señaladas. Estas correcciones se sumarán a la cantidad de consultas

que se deben realizar en el día, según la norma establecida. Una consulta quedará definitivamente terminada cuando lo determine el revisor.

No obstante, lo anterior es válido como propuesta, pero no constituye una receta a imitar. Además, pueden agregarse cuantas necesidades, exigencias e intereses plantee la institución que lleva a cabo el proyecto, como se podrá ver a continuación cuando se comenten los resultados que tuvo la aplicación práctica de este proyecto por parte de una empresa privada que lo ofertó y aplicó a su vez en área de una Administración pública española.

2.3 Experiencias en la aplicación del PCCR

La empresa PONS Seguridad Vial, S.L. de Madrid, España, institución privada dedicada al sector de la seguridad vial, acogió, ofertó y puso en práctica mediante un contrato aprobado, la aplicación de este proyecto de catalogación de consultas y respuestas en una entidad de la Administración pública española entre los meses de septiembre de 2015 y enero de 2016, siguiendo las consideraciones e ideas preliminares que se plantean en este informe. Las repercusiones solo se esperaban en la Administración Pública, al ser la que recibiría la ejecución del proyecto como tal. La empresa privada fue solo el vehículo que estableció los vínculos contractuales con la Administración pública para poder realizar el PCCR.

Siguiendo la metodología del PCCR, primeramente, se realizó el diagnóstico de los intereses o necesidades informativas para cada área de la Administración pública implicada en el proyecto, mediante la consulta de la normativa legal vigente, de los reglamentos internos de trabajo, las consultas y entrevistas con los especialistas principales de cada área implicada y del estudio de una muestra de expedientes de consultas y respuestas de la serie documental.

Ello dio lugar a la determinación de más de dos mil descriptores particulares como, por ejemplo:

- Canjes.
- Funcionamiento de autoescuelas.
- Autorización de profesores.
- Licencias de autoescuelas.
- Transporte de sustancias peligrosas.

A partir de los descriptores, se elaboraron los catálogos con los cuales se contrastaron las consultas recibidas por los especialistas de diferentes áreas de esa Administración pública en la que se ejecutaría el proyecto. El objetivo radicaba en que esas consultas catalogadas sirvieran en un futuro próximo como banco de datos, información y contenidos para la resolución y respuesta de nuevas consultas.

La empresa Pons Seguridad Vial, S.L. destinó los trabajadores necesarios para llevar a cabo este proyecto, de manera que se realizara la revisión, selección, depuración y catalogación de las consultas y, además, el control de la calidad del trabajo. De manera muy sucinta, a continuación, se resumen los principales resultados obtenidos en la aplicación del PCCR:

- Total de consultas-respuestas revisadas: 971 en cuatro meses.
- Total de consultas-respuestas catalogadas: 889
 - De correos electrónicos: 740
 - En papel: 149
- Total de correos de consultas revisados: 2800 (aproximadamente).
- Áreas de la institución con consultas recibidas: 6.
- Total de descriptores generales determinados en las consultas de cada área de la institución: 34.
- Total de descriptores particulares determinados: 2087 (7,16 descriptores por consulta).
- Confección de un organigrama funcional de las áreas de la institución.
- Hoja de datos en Excel con los resultados de la catalogación de las consultas-respuestas y sus correspondientes correos originarios para volcarlo luego en la Intranet de la institución receptora, que no requirió de otro software para ello.

En sentido general, hay que destacar que no se presentaron grandes limitaciones para ejecutar el proyecto toda vez que fue la propia Administración pública la que decidió implementar el PCCR. No obstante, se pueden mencionar:

- La extensión y redundancia de algunas consultas.
- La presencia de variados tipos de impresos en un mismo expediente que aceleraban o retardaban el procesamiento de las consultas.
- La duplicidad documental, fundamentalmente propiciada por el reenvío de un mismo documento entre varios especialistas.
- El abultamiento innecesario de expedientes con normativas y otras formas jurídicas que justifican la respuesta dada al ciudadano.

3. Conclusiones

Como se ha mencionado antes, un proyecto de catalogación de consultas y respuestas puede inscribirse como un tipo particular de proyecto para la gestión de información. Lo anterior se asegura si se parte del presupuesto de que se gestiona un recurso como el informativo que, ante su abundancia y necesidad, hasta cierto punto está configurando la sociedad actual. Además, es precisamente la abundancia de información una de las causas que motiva la búsqueda de formas de gestionarla más eficaz y eficientemente. Ello resulta como mínimo vital o la sociedad se verá cada vez más errante en un mundo saturado de datos, indicadores, parámetros, noticias, unas veces más valiosos que otros. En esa vorágine se puede correr el riesgo de que resulte trascendental aquello que no lo es.

En reiteradas ocasiones las Administraciones, ya sean públicas o privadas, se muestran desbordadas de contenidos informativos en donde resulta muy difícil discriminar lo valioso para reutilizarlo. Es aquí donde adquieren importancia los proyectos de gestión de información y, por ende, los de catalogación de consultas y respuestas. En ellos prima la eficiencia en el uso de la información y en la velocidad en que esta se retoma y se reutiliza.

Llámense proyecto, metodología, proceso, modelo, sistema o cualquier otra de las acepciones empleadas para definir la forma con la que se pueda gestionar, en este caso, la información, más allá de las posibles diferencias conceptuales o disquisiciones teóricas y terminológicas, aunque también, la idea debe ser la reutilización de un recurso que está disponible y en abundancia, que ya ha sido procesado y que está "almacenado" en espera de que se le retome.

En ello brindan muchas potencialidades las series documentales de los archivos de gestión, conformadas por expedientes de consultas que existen en muchas instituciones de las Administraciones Públicas. No obstante, un proyecto de catalogación de consultas y respuestas de series como el anterior, en nada sustituye los procesos archivísticos que deben seguir su curso ordinario. Proyectos de desarrollo archivístico y de catalogación de consultas son simplemente complementarios y no sustitutivos uno de otro.

También se comprende que las consultas y respuestas llegadas a una institución pública son una muy pequeña porción del volumen de información que ella posee, pero es una porción muy valiosa que, ayudada con las tecnologías informáticas, puede contribuir a mejorar el servicio que presta esa Administración.

Existen otros muchos recursos informativos, -baste mencionar algunos como la correspondencia, las publicaciones, los documentos de los expedientes de todo tipo-, las consultas y respuestas son sólo uno de esos recursos. La peor decisión sería no reutilizar ninguno de ellos y dejar perder el vehículo que envuelve y en el que transita el conocimiento y el saber humanos.

4. Referencias

- Ministerio de Educación Cultura y Deporte. (1995) *Diccionario de Terminología Archivística*. Recuperado de http://www.mecd.gob.es/cultura-mecd/areas-cultura/archivos/mc/dta/diccionario.html#_a
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. (2015). *Boletín Oficial del Estado*, 236, 89343-89410. Recuperado de https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2015-10565
- Quintanilla, O. (2005). *Curso de Descripción Bibliográfica*. Recuperado de http://sisbib.unmsm.edu.pe/m_recursos/publicacion/presenta/pdf/cata_prin_inc.pdf
- Real Academia Española. (2016a). *Consulta*. Recuperado de <http://dle.rae.es/?id=ASYEVzT>
- Real Academia Española. (2016b). *Respuesta*. Recuperado de <http://dle.rae.es/?id=WD6Vhya>



e-Ciencias de la Información

¿Desea publicar su trabajo?

Ingresa aquí O escríbanos a la siguiente dirección:
revista.ebci@ucr.ac.cr

2011

Origen: respuesta a una necesidad

En el año **2011**, la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información (EBCI) de la Universidad de Costa Rica (UCR) reconoció la importancia de crear **nuevas y mejores alternativas** para difusión de la investigación. **e-Ciencias de la Información** es la respuesta a un contexto actual marcado por una mayor **apertura, flexibilidad, y rigurosidad** en la verificación de los datos y su procesamiento.

2013

Revista de la UCR

e-Ciencias de la Información es una **revista científica** que aborda las nuevas temáticas de desarrollo e investigación en las Ciencias de la Información, en el **ámbito nacional e internacional**. Así, colabora significativamente en el progreso de esta disciplina. Por sus parámetros de calidad, pertenece al grupo de **las revistas más importantes de la UCR** y se encuentra ampliamente indizada en los importantes catálogos.

En la actualidad

Posicionamiento internacional

Se encuentra en el **Cuartil A** del UCR Índice para el 2017, posicionándola como una de las mejores revistas de la Universidad de Costa Rica, un reflejo claro y conciso sobre su calidad y trascendencia en el área apoyado por otros hitos como su ingreso a Scielo, DOAJ, Latindex y otros.



DOAJ

latindex



SHERPA/ROMEO



Dialnet



e-prints in library & information science