



## Logística informacional en los archivos

Informational logistics in archives

Recibido: 11/09/16 - Aceptado: 22/09/16

**Aníbal Salvador Bejarano \***

**Marta Isabel Fernández\*\***

**Natalia Vanesa Britez\*\*\***

**Resumen:** El trabajo analiza la concepción de la logística informacional como estrategia para el desarrollo de servicios en archivos, centrados en potenciar el valor de la información y de sus flujos. Se establecen las relaciones entre los procesos archivísticos, el procesamiento de la información y los procesos logísticos.

*Palabras clave:* logística informacional – archivos – procesos archivísticos – gestión de calidad – procesos informacionales

**Abstract:** The paper analyzes the conception of informational logistics as a strategy for the development of services in archives, focused on enhancing the value of information and its flows. We establish the relationships between archival processes, information processing and logistical processes.

*Keywords:* Informational Logistics - Archives - Archival processes - Quality management - Informational processes

---

\* Licenciado en Bibliotecología y Documentación, Especialista en Docencia Universitaria - Profesor titular de Descripción documental y formatos, profesor adjunto a cargo de Métodos de evaluación de fuentes y fondos y profesor adjunto a cargo de Organización de sistemas y servicios de información, de la Licenciatura en Ciencias de la Información, Facultad de Humanidades, Universidad Nacional del Nordeste

\*\* Licenciada en Ciencias de la Información, Especialista en Docencia Universitaria, archivista, museóloga y bibliotecaria. Profesora adjunta de Tratamiento de la documentación activa, auxiliar docente de primera categoría de Tratamiento de la documentación con valor permanente, de la Licenciatura en Ciencias de la Información, Facultad de Humanidades, Universidad Nacional del Nordeste.

\*\*\* Licenciada en Ciencias de la Información, archivista y bibliotecaria. Auxiliar docente de primera categoría de Descripción documental y formatos, de la Licenciatura en Ciencias de la Información, Facultad de Humanidades, Universidad Nacional del Nordeste.



## Introducción

En el contexto global actual, los servicios archivísticos se convierten en un activo intelectual fundamental para las organizaciones públicas y privadas, así como para los ciudadanos. Es por ello, que se torna fundamental la orientación de sus procesos y servicios hacia la eficiencia y la eficacia, enmarcada en normas de calidad. Dicha orientación, debe seguir caminos de búsqueda permanente para el desarrollo de mecanismos que permitan asegurar y facilitar la disponibilidad y el acceso a la información contenida en los fondos documentales. Este trabajo consiste en apreciaciones preliminares de revisiones bibliográficas, en el que se plantea la logística informacional como estrategia para el desarrollo de servicios en archivos, centrada en potenciar el valor de la información y de los flujos desde la filosofía de la calidad.

## Los archivos en la industria de servicios

La polisemia del término archivo ha llevado a que numerosos autores, como Heredia Herrera (1991), Lodolini (1993), Fuster Ruiz (1995) y el Diccionario de Terminología Archivística (1995), abordaran diversas conceptualizaciones para arribar a precisiones conceptuales consensuadas. A partir de ellas, se considera al archivo como una institución prestataria de servicios centrados en un fondo documental o archivalía, conformado por la producción documental de una o varias organizaciones, siguiendo procesos técnicos específicos para el tratamiento archivístico, la conservación, el almacenamiento, el acceso y la disponibilidad permanente de los documentos y de la información que contienen. Si bien es necesario conceptualizar todos los tipos de archivos, este trabajo se orienta al archivo administrativo concebido como una unidad organizativa, responsable de prestar servicios documentales e informacionales a la organización de la que depende, en base a un fondo documental conformado por la producción de la misma organización o de las organizaciones con las que se vincula mientras los documentos poseen valor administrativo, para lo cual, realiza su tratamiento técnico, que posibilita su conservación, almacenamiento, acceso y disponibilidad permanente.

Si bien diversos autores han teorizado sobre las funciones de los archivos, en este trabajo se considera lo expresado por Martín Gavilán (2009), quien sostiene que las funciones fundamentales del archivo son servicio y funcionalidad; archivar es custodiar, pero sobre todo, disponibilidad de recuperar y servir. En este sentido, integra funciones muy diferentes: administrativa (disponibilidad para la gestión), científica (tratamiento técnico), cultural (reservorio de identidades), educativa (libertad de acceso), informativa (conocimiento social). Para el cumplimiento de estas funciones, cada tipo de archivo (de gestión, central e intermedio, permanente o histórico) tiene en cuenta el proceso archivístico general y a su vez necesita desarrollar procesos propios de cada etapa de vida del documento.



En el concepto de archivo y sus funciones se puede apreciar que la esencia de estas organizaciones es la prestación de servicios y, por lo tanto, según Fisher y Clark, citado por Ruiz (2007) están incluidos en el tercer sector o de los servicios. Este sector ha cobrado suma importancia en el ámbito económico y en la propia toma de decisiones en las administraciones de todo tipo de organizaciones, tanto públicas como privadas. Ello, exige que el desarrollo de las actividades de servicios se vaya rediseñando de manera permanente, para adecuarse a los nuevos contextos, demandas y necesidades de los diferentes usuarios. De esta manera, se vuelven cada vez más sofisticados y especializados para apuntar a usuarios más selectos, respondiendo a sus necesidades generales y particulares.

Desde esta perspectiva, los archivos no pueden quedar ajenos a la evolución de la industria de los servicios, por el contrario, deben estar insertos y (de ser posible), a la vanguardia del desarrollo de servicios y productos propios del campo de la industria de la información. Hoy en día, los usuarios de información son cada vez más exigentes y poseen necesidades informativas más especializadas.

El desarrollo de las funciones administrativas en las distintas organizaciones que impactan en la toma de decisiones, demandan el diseño de circuitos ágiles para la provisión de la información en un momento oportuno. Por otra parte, los investigadores de diversos campos que recurren a la documentación con valor permanente, requieren la disposición de la información para la elaboración de sus trabajos con prontitud, debido a que las exigencias de publicación y de una mayor productividad son una constante cada vez más creciente. Esta situación posiciona a los servicios de los archivos en un ámbito competitivo, lo cual les exige su incorporación en la filosofía de la calidad total para realizar la gestión documental y la gestión de la información.

17

## **La calidad en la gestión de archivos**

Se entiende por gestión de calidad en los archivos (Clark Silot, 2009, citado por Guerra Bretana, Roque González & Meizoso Valdés, 2015) como:

El conjunto de elementos y acciones tangibles e intangibles que ayudan a satisfacer las expectativas que, de los trabajadores de los archivos y de su trabajo, tienen los usuarios, entendiendo no solo la satisfacción de las necesidades presentes conocidas, sino trabajar para resolver las necesidades futuras.

Según La Torre (2003), citado por Guerra Bretana et al. (2015) los objetivos de la implantación de un Sistema de Gestión de Calidad en los archivos son los siguientes:

- Mejora del sistema de gestión integral del archivo.
- Reducción de costos (recursos humanos y económicos).
- Detección de los puntos débiles y fuertes del archivo.
- Detección de errores y corrección de las causas que los han producido.



- Facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios archivísticos.
- Involucrar a todos los trabajadores en un mismo proyecto.
- Aumentar la confianza de los ciudadanos en los servicios públicos y en el archivo.
- Incorporar las opiniones de los usuarios (internos y externos).
- Mejorar la eficacia del archivo, y en definitiva los niveles de calidad que ofrece, a través de los sistemas de mejora de la calidad.
- Por último, como fin fundamental, lograr la satisfacción del cliente.

Guerra Bretana et al. (2015) sostienen que:

Las necesidades y expectativas de los clientes deben ser determinadas previamente y la calidad debe buscarse a través de todo el proceso del servicio archivístico, en el conjunto de acciones que se desarrollan desde el momento en que ingresa la documentación, hasta que esta es ofrecida a los usuarios.

En la gestión de calidad de los archivos existen procesos que involucran trabajo y relaciones. El trabajo consiste en procesos de ejecución de actividades en función de los objetivos organizacionales, y las relaciones radican en las vinculaciones entre los agentes para el desarrollo del trabajo.

No puede gestionarse la calidad de los servicios de archivo, sin que se establezcan los requisitos específicos que estos deben cumplir, como traducción de las necesidades y expectativas de sus usuarios y el personal que en ellos labora (requisitos de salud y seguridad). También deberán establecerse los indicadores que permitan valorar los resultados obtenidos en cada fase de la prestación del servicio. (Guerra Bretana et al. 2015)

En este sentido, Pavón Valencia (1996) sostiene que "la calidad total en los servicios archivísticos demanda calidad en todas las fases del proceso y en el trabajo individual que cumple cada archivero y/o cada sección de archivo".

La filosofía de la calidad total trae incorporado el concepto de proceso, pues todas las tareas y los trabajos organizacionales se desarrollan desde la lógica operativa procesual y sistemática. Ponjuán Dante (2004) define los procesos "como tareas y/o actividades lógicamente relacionadas, utilizando los recursos disponibles para dar resultados definidos en apoyo a los fines propuestos por la organización". En los archivos, los procesos archivísticos están ligados al plan documental y/o cadena documental, los cuales indican los pasos por seguir.

La tradición terminológica del campo de las ciencias de la información ha considerado las actividades específicas de las instituciones documentales como tareas técnicas organizadas con un sentido lógico y sistemático, y las denominaron procedimientos técnicos o procesos técnicos propiamente dichos.

En las tareas de procesamiento se pueden identificar básicamente dos tipos de procesos: el proceso técnico documental y el proceso técnico de la información. El primero, posibilita la organización de los documentos para su disposición final. El segundo, establece un nexo entre el fondo documental y los usuarios, siempre que se cuente con un almacenamiento activo que asegure la búsqueda, la recuperación y su accesibilidad.

Pensar en la existencia de un nexo entre los productores, el cúmulo de información almacenada en los fondos documentales de los archivos y los usuarios, hace posible visualizar un espectro que se asemeja a la cadena de suministros. Esta idea se centra en el concepto de logística de la información y de los documentos. Definir logística es hacer referencia a otro campo del conocimiento, pero que tiene singular vinculación con el trabajo cotidiano llevado adelante en todas las unidades de información, específicamente en los archivos y aún más específico, en los archivos administrativos.

### **Logística informacional**

El concepto de logística proviene del campo de la economía, y ha sido abordado por numerosos autores como Magee (1968), Lalonde & Grabner (1971), Bowersox (1979), Stock (1992), Ballou (1991, 2004), Douglas, Lambert, Cooper & Pagh (1998), Lamb, Hair & McDaniel (2002), por mencionar algunos. El Council of Supply Management Professionals (2005), define la logística como:

Aquella parte de la gestión de la cadena de suministro que planifica, implementa y controla el flujo hacia adelante e inverso eficiente y efectivo y el almacenaje de productos, servicios e información relacionada entre el punto de origen y el punto de consumo para satisfacer los requisitos de los clientes.

Otra definición interesante de destacar es la elaborada por Gómez Acosta & Acevedo Suárez (2007), que versa:

La acción del colectivo laboral dirigida a garantizar las actividades de diseño y dirección de los flujos material, informativo y financiero, desde sus fuentes de origen hasta sus destinos finales, que deben ejecutarse de forma racional y coordinada con el objetivo de proveer al cliente los productos y servicios en la cantidad, calidad, plazos y lugar demandados con elevada competitividad y garantizando la preservación del medio ambiente.

Estos conceptos poseen un alcance genérico propio del ámbito de la administración, en ambos se puede apreciar la presencia de términos que son cotidianos para el campo de las ciencias de la información, como ser flujos de materiales y de información, procesos informativos, usuarios, productos y servicios.

Tomando como base estos enfoques, en el campo de las unidades de información, se aborda una perspectiva de análisis que centra el concepto de logística desde la prestación y desarrollo de productos y servicios de información. En este sentido, se considera la logística informacional como el proceso de gestión para la planificación, el



procesamiento, el almacenamiento, la organización y el diseño de productos y servicios, el control y el desarrollo de flujos directos e inversos eficientes, efectivos y eficaces de la cadena de suministros de información y/o documentos que posibiliten la satisfacción de necesidades de los usuarios en el tiempo oportuno.

Es decir, que se considera a la logística informacional como un macroproceso integral que involucra a todas las operaciones que se realizan para la prestación de servicios en las unidades de información. Este macroproceso, sigue la lógica sistémica que incluye etapas de ingreso, procesamiento, almacenamiento y salida. En cada una de estas etapas se hacen presente subprocesos específicos que consisten en todo el trabajo que, cotidianamente se realiza en la gestión documental y otros procesos importados de otros campos o creados al efecto. Solo que se desarrollan desde un enfoque operativo orientado en términos estratégicos, para asegurar agilidad y certeza en la llegada de la información al usuario.

- Procesos de entrada: generación o producción del documento, recepción de los documentos, valoración, etc.
- Procesos de organización y tratamiento: elaboración de tablas, clasificación, ordenación y descripción de los documentos como parte integral de los procesos archivísticos.
- Procesos de almacenamiento: ubicación física, distribución espacial, conservación, etc.
- Procesos de diseño y desarrollo de productos: elaboración de índices, rótulos identificatorios, guías, catálogos, transferencia, OPAC, por mencionar los más comunes.
- Procesos de diseño, desarrollo y prestación de servicios: disposición, difusión, diseminación selectiva, estudio de demandas y necesidades de los usuarios, entre otros.
- Procesos de búsqueda, recuperación y acceso: búsqueda en los instrumentos de descripción y recuperación, distribución y/o trámite, en OPAC, localización del documento, provisión al usuario, etc.

Considerando estos aspectos, hay que tener presente que es necesario un despegue en la asignación de valor primordial al documento original y pasar a resignificar el valor del contenido, es decir, de la información. Muchas veces, es sumamente indispensable contar con la información aunque no provenga directamente del valor primario del documento original para la toma de decisiones. La validez del documento y el resguardo de su originalidad e integridad están asegurados por el trabajo comprometido de los profesionales archivistas. Son estos, los responsables de resguardar todos los principios archivísticos de los documentos, aunque, para la difusión de la información pueden utilizarse los diversos medios que facilitan los recursos tecnológicos. La digitalización es una de ellos y adquiere un cariz primordial.

Retomando lo enunciado por Guerra Bretana et al. (2015), donde resaltan lo fundamental de tener previamente un conocimiento de las necesidades y de las expectativas de los usuarios para la provisión de servicios, se considera necesario realizar

un análisis detallado y crítico siguiendo procesos de estudios de usuarios con criterio técnico, que posibilite la elaboración de perfiles de necesidades y/o intereses para el desarrollo de su tarea o toma de decisiones.

Considerando las funciones del archivo administrativo, el estudio de necesidades debe orientarse a conocer cada puesto de trabajo, las misiones y funciones del mismo, las actividades que se realizan, la toma de decisiones, los procesos productivos y administrativos de la organización y las modalidades de trabajo de cada uno de los agentes. La información resultante permitirá que el archivista que gestiona la información pueda realizar el diseño de procesos y flujos informativos hacia cada uno de los puestos de trabajo y, a su vez, adelantarse a las necesidades y proveer de la información pertinente y precisa.

El diseño de servicios que asegura una logística informacional está centrado básicamente en cuatro etapas: el análisis en profundidad de la información contenida en los documentos, el estudio de necesidades de los usuarios, el diseño y gestión de flujos y la yuxtaposición de necesidades con perfiles de interés.

Para ello, es preciso que el profesional considere la incorporación de cambios en sus hábitos cotidianos de trabajo centrado en los documentos, e incorporar otros ejes de interés que son las necesidades de los usuarios y el contenido de la información de los documentos. En estos dos nuevos ejes, la indización, la utilización de lenguajes controlados y las folksonomías se constituyen en herramientas apropiadas para valerse del auxilio de la automatización y de la inteligencia artificial.

Como corolario, es dable mencionar que la logística informacional posiciona a los profesionales archivistas como agentes activos, centrales e indispensables de la gestión de la información en las organizaciones y en los archivos históricos. Es decir, que se resignifica su rol como agente especializado en el procesamiento y en la diseminación de la información, mediante canales y flujos de información estratégicos.

## Bibliografía consultada

Council of Supply Chain Management Professional. (2006). *CSCMP Supply Chain Management Definitions and Glossary*. Recuperado de <https://cscmp.org/supply-chain-management-definitions>

*Diccionario de Terminología Archivística*. (1995). Madrid: Subdirección General de los Archivos Estatales. Recuperado de <http://www.mecd.gob.es/cultura-mecd/areas-cultura/archivos/mc/dta/portada.html>

GÓMEZ ACOSTA, M.I & ACEVEDO SUÁREZ, J.A. (2007). *La logística moderna en la empresa*. La Habana: LogiCuba.

GUERRA BRETANA, R.M., ROQUE GONZÁLEZ, R. & MEIZOSO VALDES, M. del C. (2015). Conceptos e indicadores de calidad en la actividad archivística. *Rev haban cienc méd*,



14(3), 329-336. Recuperado de  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-519X2015000300010](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2015000300010)

MARTÍN GAVILÁN, C. (2009). *Concepto y función de archivo. Clases de archivos. El Sistema Archivístico Español.* Recuperado de  
<http://eprints.rclis.org/14058/1/sisarchivesp.pdf>

PABÓN VALENCIA, J.E. (1996). Los servicios archivísticos. En *Nuestra palabra: textos archivísticos panamericanos* (pp. 111-119). Lima: Instituto Panamericano de Geografía e Historia. Comité de Archivos. Recuperado de  
<http://wwwmdp.edu.ar/humanidades/documentacion/licad/archivos/modulos/inicial/archivos/bibliografia/inicial/MI011.pdf>

PONJUÁN DANTE, G. (2004). Los procesos y la gestión de la información. En *Gestión de la información: Dimensiones e Implementación para el éxito organizacional* (pp. 56-71). Rosario: Nuevo paradigma.

RUIZ, A.L. (2007). *La relación de la industria de servicios con la manufactura.* Recuperado de <http://economia.uprrp.edu/ensayo%20132-Angel%20Ruiz.pdf>

REVISTA  
**REDar**

nº 2 / año 1 / julio - diciembre de 2016

ISSN 2525-1155

**Artículos**

*Productos y servicios automatizados en archivos*

Rocío Laura Aguirre, Gladys Josefina Gómez, Patricio Ezequiel Parody Aguirre

*Logística informacional en los archivos*

Aníbal Salvador Bejarano, Marta Isabel Fernández, Natalia Vanesa Brítez

*Políticas públicas de memoria: la experiencia del Archivo Provincial de la Memoria de Córdoba*

Diego Carro

*La gestión eficiente de los recursos en un Archivo: una necesidad organizacional*

Yorlis Delgado López

*La gestión de documentos electrónicos en Repositorio Digital Institucional*

Hugo Raúl Robledo

*Acceso a la información del Archivo de Placas Astronómicas del Observatorio Astronómico de Córdoba: documentos electrónicos y perfiles de usuarios*

Tito Gustavo Villanueva, Iván Gustavo Zabczuk



RED de ARCHIVEROS  
graduados de Córdoba

Revista REDar

ISSN 2525 - 1155

nº 2 / año 1 / julio - diciembre de 2016

Publicación de la RED de Archiveros Graduados de Córdoba  
Córdoba, Argentina

#### CONTACTO

[redarchiveroscordoba.com](http://redarchiveroscordoba.com)

[editorial.ragcba@gmail.com](mailto:editorial.ragcba@gmail.com)

Dirección postal: Juan Bautista Charlone Nº 5714. CP 5119



*Los artículos expresan las opiniones de los autores*



REVISTA REDAR por RED DE ARCHIVEROS GRADUADOS DE  
CORDOBA se distribuye bajo una Licencia Creative Commons  
Atribución – No Comercial – Sin Obra Derivada 4.0 Internacional.

**Editora responsable**

Lic. Noelia García

**Editores**

Arch. Juan Thomas

Arch. Claudio Trucco

Arch. Florencia Moyano

**Comité Asesor**

Lic. Víctor Barranco García – Asociación Uruguaya de Archivólogos – Uruguay

Mgter. Candelaria de Olmos – UNC – Argentina

Dr. Manuel Salamanca López – UCM – España

Me. Eliandro dos Santos Costa – UEL – Brasil

Dra. Jaqueline Vassallo – UNC – Argentina

**Comité Evaluador**

Dr. Murilo Bastos da Cunha – UnB – Brasil

Mgter. Tomás Bondone – UNC – Argentina

Lic. Sofia Brunero – UNC – Argentina

Dr. Francisco A. Chacón Gómez-Monedero – Arch. Histórico de la Catedral de Cuenca  
– España

Mgter. Esteban Leiva – UPC - UNC – Argentina

Arch. Eliseo Gabriel Queijo Felosa – Archivo Central Contaduría General de la Nación –  
Uruguay

Mgter. María Laura Rosas Rossi – UdeLaR – Uruguay

Dr. Eliezer Pires da Silva – UNIRIO – Brasil

Mgter. Ana Celia Navarro de Andrade – CEDIC-PUC-SP – Brasil

Dr. André Porto Ancona Lopez – UnB – Brasil





## Contenido

**5** Presentación

*Equipo editorial*

### Artículos

**6** Productos y servicios automatizados en archivos

*Rocío Laura Aguirre, Gladys Josefina Gómez, Patricio Ezequiel Parody Aguirre*

**15** Logística informacional en los archivos

*Aníbal Salvador Bejarano, Marta Isabel Fernández, Natalia Vanesa Britez*

**23** Políticas públicas de memoria: la experiencia del Archivo Provincial de la Memoria de Córdoba

*Diego Carro*

**35** La gestión eficiente de los recursos en un Archivo: una necesidad organizacional

*Yorlis Delgado López*

**51** La gestión de documentos electrónicos en Repositorio Digital Institucional

*Hugo Raúl Robledo*

4

---

**58** Acceso a la información del Archivo de Placas Astronómicas del Observatorio Astronómico de Córdoba: documentos electrónicos y perfiles de usuarios

*Tito Gustavo Villanueva; Iván Gustavo Zabczuk*



## Presentación

Este nuevo número de REDar cuenta con seis colaboraciones, de autores de diversos ámbitos de formación y especialización profesional, como la Universidad de La Habana, la Universidad Nacional del Nordeste, la Universidad Nacional de Córdoba (Argentina) y el Archivo Provincial de la Memoria de Córdoba.

En el artículo "Productos y servicios automatizados en archivos", Aguirre, Gómez y Parody Aguirre exponen las herramientas conceptuales y metodológicas que han aportado las tecnologías de la información y la comunicación para el diseño y desarrollo de servicios y productos en el ámbito archivístico.

Bejarano, Fernández y Britez, en "Logística informacional en los archivos", analizan este concepto como estrategia para el desarrollo de servicios en archivos, en torno a la potenciación del valor de la información.

El trabajo "Políticas públicas de memoria: la experiencia del Archivo Provincial de la Memoria de Córdoba", de Diego Carro, da cuenta de las políticas de gestión y servicios desarrolladas en esa institución, en el marco de la implementación de la Ley 9286 y su impacto en los procesos de reparación de la memoria histórica.

Yorlis Delgado López, en el artículo "La gestión eficiente de los recursos en un Archivo: una necesidad organizacional", presenta un estudio sobre los límites y posibilidades de la administración de los recursos en archivos, desde la realidad cubana.

Hugo Raúl Robledo, por su parte, aborda los aspectos fundamentales del diseño y puesta en funcionamiento de repositorios digitales de documentos electrónicos, en "La gestión de documentos electrónicos en repositorio digital institucional".

Por último, Tito Villanueva e Iván Zabczuk dan cuenta de los resultados de un estudio de usuarios en "Acceso a la información del Archivo de Placas Astronómicas del Observatorio Astronómico de Córdoba: Documentos electrónicos y perfiles de usuarios", analizando las posibilidades de la institución para responder a las diferentes demandas de información y servicios.

REVISTA  
**REDar**  
ISSN 2525-1155

