

1. Antecedentes del Archivo General del Estado de Hidalgo

En 1986 el Gobierno del Estado de Hidalgo consciente de la importancia que tienen los Archivos como memoria histórica de las instituciones y para el correcto funcionamiento de la Administración Pública, emprendió un programa ambicioso de Modernización de los Servicios Archivísticos del Estado, en el que destaca la creación del Archivo General del Estado con su propio edificio. A partir de este momento el A.G.E.H. se convirtió en el receptor de todas las transferencias de documentos semiactivos de los Archivos de Trámite del Gobierno, formándose oficialmente el Archivo de Concentración y el Archivo Histórico del Estado. (imagen 1, dos primeras, fuente y entrada)

La sede que alberga el Archivo General del Estado, es una casa, ubicada en la calle de Hidalgo No. 807, en el centro de la ciudad de Pachuca, y que fue construida por el General Francisco Cravioto en cantera blanca; con el tiempo fue morada de particulares y terminó siendo una vecindad, entre otros usos. Durante los trabajos de remodelación se conservó la arquitectura original logrando hacerlo en un 70%. Asimismo, se vigiló que la adaptación para funcionar como Archivo General cumpliendo con las normas de seguridad y funcionalidad vigentes en el país. (imagen 2, fachada)

En sus inicios se dedicó a organizar los servicios del archivo de concentración como una prioridad para la administración pública, motivo por el cual los trabajos de organización del Archivo Histórico pasaron a segundo plano.

En 1994, se da un giro en las políticas del manejo del Archivo General del Estado de Hidalgo, con la finalidad de mejorar sus servicios archivísticos, tanto a nivel de documentos semiactivos como históricos, en esta coyuntura y viendo la necesidad de contar con un Archivo Histórico debidamente identificado y organizado para brindar un servicio eficiente a la creciente demanda de los investigadores, que nace el proyecto para crear formalmente el Archivo Histórico del Estado de Hidalgo. (imagen 3, interior del archivo histórico)

El primer antecedente que se tiene sobre la creación del Archivo General del Estado, fue el proyecto que presentó la Secretaría General de Gobierno a la H. Cámara de Diputados el 22 de septiembre de 1954, años después se aprueba la creación de la Ley Orgánica del Archivo Histórico del Estado que se publicó en el periódico oficial del Gobierno del Estado de Hidalgo el

primero de diciembre de 1980. A pesar de esta ley el Archivo no contó con un local propio hasta el año de 1987.

Los trabajos se iniciaron con la aplicación de un diagnóstico para saber en que estado se encontraban los acervos semiactivos e históricos, teniendo como resultado que los primeros carecían de procedimientos y lineamientos claros para el manejo de sus documentos y los históricos estaban en una etapa incipiente de organización, por lo que prácticamente en este Archivo se iniciaron los trabajos de organización, clasificación y catalogación desde cero.

(imagen 4, documento iniciativa de ley para el archivo y periódico oficial)

Situación Actual

Actualmente y siguiendo las políticas de modernizar las áreas del A.G.E.H. (Archivo de Concentración, Archivo Histórico, Fototeca, Hemeroteca y Biblioteca) con la idea de brindar un mejor servicio a los funcionarios e investigadores que nos consultan. Se han continuado y fortalecido los proyectos iniciados a mediados de los 90's, y se han emprendido otros nuevos para estar actualizados principalmente en lo referente a la Automatización de los servicios, sin olvidar lo relacionado a la capacitación

permanente del personal. Los avances logrados en cada uno de sus programas han sido positivos.

De estos últimos programas destacan la formación de la Fototeca, Mapoteca y sobre todo del Museo del AGEH; el cual, actualmente, desde su inauguración que fue en Octubre de 1999, lo han visitado 140,000 niños y público en general, esto nos permite tener una difusión y un acercamiento más directo con la población y en especial con las escuelas primarias y secundarias, donde pensamos que se encuentran potencialmente los futuros investigadores. Así mismo, cabe resaltar que nuestro periódico mensual “El Escribano”, ha llegado al número 104. (imagen 5, imágenes del archivo, fotografías antiguas y documentos históricos)

2. Certificación del AGEH con la Norma ISO 9001-2000

Uno de los proyectos más importantes para modernizar la eficiencia de la Administración Pública en la presente Administración, fue la que se llevo a cabo el año pasado en la Secretaría de Finanzas y Administración del Gobierno del Estado de Hidalgo, a través de la Oficialía Mayor, la cual consistió en integrar modelos de calidad en los procedimientos de sus direcciones generales: Administración y Desarrollo de Personal, Patrimonio y Adquisiciones, Servicios Generales, Despacho de Oficialía Mayor, y **Archivo General del Estado**, con el fin de operar y dirigir estos procedimientos en forma sistemática, logrando calidad en el servicio.

Cuando se nos comunicó que se iba a certificar un proceso en nuestra institución, no se tuvo problema por elegir cualquiera de ellos, ya que todos están debidamente documentados. Desde su creación, las autoridades del Archivo General del Estado de Hidalgo se han preocupado por cumplir con estas disposiciones ya que sería imposible proporcionar un servicio eficiente si no se hubiera implantado.

El reto que se nos presentó con este proceso de certificación, es que los requerimientos que nos exigía la norma ISO 9001:2000 eran más estrictos y todavía más sistematizados, lo cual nos lleva a perfeccionar nuestros procedimientos y sobre todo a documentar aquellos que parecieran

secundarios, pero también nos obliga a un cambio de mentalidad sobre lo que es el concepto de calidad en un contexto más amplio.

De las diferentes funciones que realiza el Archivo General del Estado de Hidalgo, la que más sobresale por la vinculación que nos une con las áreas tramitadoras de gobierno, es la de Administración Documental del Archivo de Concentración, teniendo como eje la transferencia primaria ya que en ella se contempla una serie de procesos técnicos que se involucran con la Unidad de Correspondencia, Trámite e Histórico, pero sobre todo, que si ésta no se lleva correctamente en base a las disposiciones que se tienen, esto generaría consecuencias graves tanto a la gestión administrativa como para nosotros, es decir, en la medida en que se van desahogando las gestiones de sus expedientes en las oficinas, se tiene la necesidad de contar con espacios para los nuevos asuntos que se van generando, por lo tanto, es necesario transferir estos documentos a otro tipo de archivo, que según lo marca la Ley, debe ser el Archivo de concentración del A.G.E.H.

En cuanto al manejo institucional de estos documentos, esta actividad pudiera parecer muy sencilla y sin ninguna complicación, pero es necesario, que estas transferencias estén reguladas bajo disposiciones muy claras para que puedan ingresar al A.G.E.H. y de esta manera, nosotros como institución poder cumplir eficientemente esta misión que se nos tiene encomendada, de

no hacerlo, tendríamos los problemas que existen en otros Archivos de Concentración del país, como la saturación de estos por no venir valorada la documentación, pérdida de la información por no existir reglas claras sobre el ingreso de los documentos y sobre todo, que no existiría un control de los mismos para ofrecer un servicio de préstamo, y no podrían pasar a la siguiente fase que es el Archivo Histórico o a su destrucción.

El Archivo General del Estado, cuenta con normas y lineamientos para la transferencia primaria de la documentación y a medida en que se lleven correctamente se tendrán las siguientes ventajas:

- Desahogo de las áreas tramitadoras de sus archivos
- Transferencias Primarias calendarizadas
- Préstamo de expedientes de manera inmediata
- Resguardo seguro de sus acervos documentales
- Depuración de sus acervos de manera transparente y rápida

Del Archivo General del Estado de Hidalgo, se derivan dos importantes ramas: el Archivo de Concentración y el Archivo Histórico. El Archivo de Concentración, es el lugar en donde oficialmente se tiene que transferir los archivos semiactivos de las áreas tramitadoras del Poder Ejecutivo del Estado, para su custodia, préstamo y disposición final. Esta conservación,

estará basada en los tiempos de guarda que previamente se efectuaron mediante una valoración primaria.

Para poder cumplir con estas actividades el Archivo de Concentración está estructurado de la siguiente forma:

Un coordinador que tiene las funciones, de coordinar y supervisar las áreas que integran al archivo, promoviendo el adecuado cumplimiento de las tareas que le están encomendadas, así como el correcto tratamiento de la documentación semiactiva de la Dependencia. Así como hacer cumplir las normas técnicas y jurídico-reglamentarias vigentes de la institución respecto a la transferencia, concentración, préstamo y depuración de los documentos públicos, vigilando la correcta valoración de los expedientes prescritos y la baja parcial o definitiva de estos.

Una oficina de Registro y Control que tiene las funciones, de registrar las solicitudes de transferencias y/o asesorías y su calendarización respectiva.

Una área de Archivación y Préstamo que tiene las funciones: de recibir de las áreas tramitadoras los expedientes cuya etapa activa haya concluido, verificando que la transferencia se efectúe de acuerdo al documento

normativo que tiene por título “Normas y Lineamientos para la Transferencia Primaria de la Documentación al Archivo General del Estado”, así como la atención a solicitudes de préstamo y asesorías de las dependencias que lo soliciten.

Una área de Depuración que tiene las funciones, de separación de la documentación que se transferirá al Archivo Histórico o su baja definitiva en base a la valoración secundaria efectuada por el Archivo Histórico.

Esta estructura y funciones están dentro del marco jurídico de esta institución la cual nos señala que somos el órgano normativo para los archivos del Poder Ejecutivo y esto nos ha permitido emitir una serie de lineamientos como los antes expuestos para brindar un servicio más eficiente.

Aunque los resultados hasta ahora han sido positivos, los tiempos actuales de modernidad nos obligaron a tener mayor eficiencia en los servicios archivísticos institucionales y esto depende en gran medida del grado de coordinación funcional entre las unidades que brindan tales servicios con los órganos de la administración, cuya creciente complejidad y diversificación aumenta día a día, de aquí la necesidad de buscar nuevos caminos que nos lleven a mejorar continuamente nuestros servicios, como fue el caso de la

aplicación de la norma ISO 9001:2000, en la Administración Documental del Archivo de Concentración del Archivo General del Estado de Hidalgo.

La aplicación de la Norma ISO 9001-2000 fue una experiencia nueva, ya que, si bien, para llevar los procedimientos, se aplicaron las teorías y técnicas de la Administración de Documentos, el hecho de enfrentarnos a los requerimientos estipulados por esta norma nos llevó a reconsiderar algunos procedimientos que no estaban siendo aplicados a detalle y sobre todo que algunas veces no se documentaban correctamente. Esta implantación como ya se explicó anteriormente fue posible gracias a que ya se tenía un marco jurídico, así como los Manuales de Organización y Procedimientos.

El contexto en que se instituyó esta Norma, fue dentro del programa de Mejora Continua del Sistema de Gestión de Calidad en Oficialía Mayor que actualmente se está aplicando y parte de la política que actualmente nos rige en nuestras actividades y que a la letra dice: **“Garantizar mediante la implementación del modelo de mejora continua del sistema de gestión de la calidad, basado en la Norma ISO 9001-2000, en congruencia con la modernidad administrativa contemplada en el Plan Estatal de Desarrollo; que los integrantes de la Oficialía Mayor conozcan, atiendan y resuelvan las solicitudes o requerimientos generados, con el fin de**

cumplir con responsabilidad, honestidad y eficiencia las funciones encomendadas, manteniendo el compromiso de mejorar la eficacia del sistema”.

La estructura que se creó para este proyecto de la Oficialía Mayor es la creación de un Comité de Mejora continua con un Líder de Sistema, un Coordinador General del Sistema y un Responsable de Implantación y Seguimiento, y en cada una de las Direcciones Generales se creó un Subcomité de Mejora Continua quedando de la siguiente manera: Un Responsable de Calidad, Un responsable del Sistema 5 S's, un Representante del Sistema de Medición y Mejoramiento de la Gestión Pública y un Representante del Sistema de Calificación del Personal.

Como parte del seguimiento de la implantación de la norma ISO 9001:2000 al procedimiento que se certificó, se implementó un Sistema de Medición y Mejoramiento, en el que se establecieron indicadores para monitorear el desempeño del servicio con base en los resultados para de esta manera, determinar la tendencia que nos permitiera tomar acciones oportunas, anticipándonos a la presentación de problemas durante la ejecución de los procesos, estableciendo acciones correctivas y preventivas.

Del procedimiento a certificar en un principio se establecieron los siguientes cuatro indicadores:

1. Calendarización de asesoría, en su estado actual es de 1 día y la meta es reducirlo a 3 horas.
2. Cumplimiento de calendarización (velocidad de respuesta), su estado actual es de 10 días y la meta es reducirlo a 5 días.
3. Préstamo de expedientes internos, estado actual es de 2 horas y la meta es reducirlo a 1 hora y el préstamo de expedientes externos, su estado actual es de 2 días y la meta reducirlo a 1 día.
4. Justificación a la negativa de préstamo de expedientes, estado actual un día y la meta es reducirlo a 3 horas.

Los resultados mostrados en los indicadores, corresponden al mes de julio del año 2002, actualmente y en base a las políticas de calidad se han manejado nuevos indicadores reduciendo los tiempos de respuesta a las peticiones de los usuarios.

Fue así, que después de dos años de trabajo y de aplicación de auditorias internas, el 21 de enero del presente año se obtuvo la certificación bajo la Norma ISO 9001-2000 que se refiere a los servicios, por parte de la empresa

española AENOR-ER. (imagen 6, imágenes de los manuales de calidad, certificados)

3. Prospectiva del AGEH ante la Transparencia y Acceso a la Información

Pero cual es el papel que tiene el A.G.E.H. como órgano normativo de los archivos del Poder Ejecutivo del Estado, ante los nuevos retos que demanda la Administración Pública y sociedad en su conjunto para ser más transparente y accesible la información que generan nuestras instituciones. Creo que los avances y logros que se han obtenido en los últimos años en materia de archivos en nuestra entidad y que se han comentado en esta ponencia, nos permite vislumbrar un futuro halagador, ya que aunado a la certificación de nuestro archivo se han dado los primeros pasos en materia legislativa para fortalecer el acceso a la información pública, como lo demuestra el decreto no. 137 que adiciona el artículo 4 Bis, a la Constitución Política del Estado Libre y Soberano del Estado de Hidalgo y el cual dice lo siguiente:

“El derecho de petición, será atendido por los Funcionarios y Empleados Públicos, cuando se formule por escrito o por los medios que al efecto prevenga la Ley, de manera pacífica y respetuosa. En materia política, sólo podrán hacer uso de este derecho los Ciudadanos Hidalguenses.

A toda petición, deberá recaer un acuerdo escrito de la Autoridad a quien se haya dirigido, la cual tiene la obligación de hacerlo al peticionario en breve término.

Toda persona, tiene derecho a acceder a la información pública, conforme a la Ley de la materia”.

Publicado en el Periódico Oficial el 11 de agosto de 2003.

Y citando parte del artículo 7mo. de este mismo Decreto, nos dice: **“Sin embargo para dar mayor actualidad a este articulado y a los diversos medios que la tecnología ha dispuesto para la comunicación del hombre y la mujer, es necesario que no se acote únicamente a la vía escrita, sino por otros medios que para el efecto, sean efectivos para tal fin y que prevengan en la Ley de la materia, lo cual traería como consecuencia, el agilizar las respuestas a las demandas sociales y garantizar el Derecho de Petición y de Acceso a la Información Pública, como Garantías Individuales de los Hidalguenses en un solo rubro, lo anterior, significa el soporte de una Ley Reglamentaria de Acceso a la Información Pública del Estado de Hidalgo”.**

Con esto se obligará a los funcionarios y empleados públicos a responder por escrito las peticiones que les dirijan en relación con el servicio del estado o de los municipios. Es aquí precisamente donde los sistemas archivísticos del

gobierno normados por el Archivo General del Estado de Hidalgo, adquieren una relevancia para, como ya se dijo antes estas demandas.

Estamos seguros que el compromiso que adopten las unidades archivísticas, en el manejo de información y organización de sus archivos, utilizando técnicas de mejora y calidad, repercutirá en un mejor servicio, logrando la satisfacción de los usuarios y que por ende garantiza en una mejor Administración. (imagen 7, imágenes de usuarios y del archivo)