

Centro Nacional de Cirugía de Mínimo Acceso, La Habana, Cuba

## Conceptos e indicadores de calidad en la actividad archivística

### Concepts and quality indicators in archival activities

Rosa Mayelín Guerra Bretaña<sup>I</sup>, Rosalba Roque González<sup>II</sup>, María del Carmen Meizoso Valdés<sup>III</sup>

<sup>I</sup> Doctora en Ciencias Químicas. Investigadora Titular. Cátedra de Calidad, Metrología y Normalización, Universidad de La Habana.  
e.mail: mayelin@biomat.uh.cu

<sup>II</sup> Doctora en Ciencias Médicas. Máster en Educación Médica Superior. Especialista Segundo Grado en Cirugía General. Profesora e Investigadora Titular de la Universidad de Ciencias Médicas de La Habana. Centro Nacional de Cirugía de Mínimo Acceso. e.mail: rrg@infomed.sld.cu

<sup>III</sup> Máster en Ciencias Químicas. Investigadora Agregado. Cátedra de Calidad, Metrología y Normalización. Universidad de La Habana.  
e.mail: meizoso@biomat.uh.cu

---

#### RESUMEN

**Introducción:** los archivos son importantes áreas de apoyo, donde una mayor eficacia y eficiencia en la prestación del servicio de gestión documental puede reportar beneficios al desempeño general de las instituciones hospitalarias.

**Objetivo:** analizar los conceptos fundamentales e indicadores de gestión de la calidad aplicados a los archivos de historias clínicas.

**Material y Métodos:** se revisaron libros, artículos y normas sobre el tema, empleando el motor de búsqueda de *Google* con los descriptores "calidad", "archivos" e "historias clínicas".

**Resultados:** la implantación de sistemas de gestión de la calidad facilita la organización y el funcionamiento de los archivos, aumentando la satisfacción de los clientes a partir del cumplimiento de atributos de calidad, tales como: custodia, disponibilidad, oportunidad en las entregas y calidad percibida.

**Conclusiones:** los archivos de historias clínicas requieren un sistema de gestión de la calidad que, mediante sus atributos, permita el mejoramiento continuo de los servicios de esta entidad.

**Palabras clave:** Servicios de archivos, historias clínicas, gestión de calidad, gestión documental, atributos e indicadores de calidad.

---

## ABSTRACT

**Introduction:** archives constitute important support processes in which an improved efficacy and efficiency of the documental management service could bring benefits to the general performance of the healthcare institutions.

**Objective:** to analyze the application of the main quality management concepts to the archival practice, emphasizing on the medical records management.

**Material and Methods:** the content of books, original articles and standards on the subject was analyzed. For this, the search Google engine with the descriptors "quality", "archival activities" and "medical records" was used.

**Results:** the implementation of quality management systems facilitates the organization and functioning of the archives, increasing customer satisfaction, from compliance with quality attributes such as, custody, availability, opportunity of deliveries and perceived quality.

**Conclusions:** archives of medical records require a quality management system enabling the continuous improvement of the services by using the quality attributes.

**Key words:** Archival services, medical records, quality management, documental management, quality attributes and indicators.

---

## INTRODUCCIÓN

El desarrollo actual de las organizaciones evidencia una estrecha relación entre gestión de la calidad, gestión documental, gestión de la información, gestión del conocimiento y aprendizaje organizacional como actividades fundamentales para lograr el éxito sostenido.<sup>1</sup> En este contexto, los archivos deben ocupar un lugar relevante en las organizaciones como ejes imprescindibles de los sistemas de información. Este hecho se manifiesta con mayor fuerza en aquellas organizaciones que tienen implantados sus sistemas de gestión de la calidad (SGC), los cuales se formalizan a través de procedimientos y registros que requieren una eficiente gestión documental. Es por ello que los profesionales de los archivos deben tener una activa participación en el mejoramiento de la calidad de sus organizaciones, apoyando el establecimiento de un SGC que garantice que todos los procesos se realicen según han sido diseñados y que los servicios se presten en el menor tiempo posible, y con los mejores resultados, de tal manera que la satisfacción de los usuarios alcance el grado deseado.<sup>2</sup>

El archivo de historias clínicas es uno de los servicios de apoyo de mayor impacto en el funcionamiento general de los centros hospitalarios, al ser la historia clínica el

---

soporte documental básico de información del que se nutren funciones clave tales como la asistencia, la investigación y la docencia. Además, puede afirmarse que la historia clínica es la fuente de información más importante en cualquier programa de calidad de la asistencia sanitaria, ya que a partir de ella se establece si es posible o no la realización de determinados estudios e incluso la asistencia adecuada del paciente. Sin embargo, primero debe satisfacerse el requisito básico del servicio de archivo para una correcta asistencia, que consiste en que la historia clínica esté disponible cuándo y dónde se precise.<sup>3</sup>

## OBJETIVO

El presente trabajo tiene como objetivo analizar los conceptos fundamentales e indicadores de gestión de la calidad aplicados a los archivos de historias clínicas.

## MATERIAL Y MÉTODOS

Para la realización del trabajo se analizó el contenido de libros y artículos originales sobre el tema y las normas de gestión de la calidad, lo que permitió reflexionar sobre la aplicación de los conceptos de gestión de la calidad en la actividad archivística y sobre los atributos del servicio, así como los indicadores utilizados en la medición de estos.

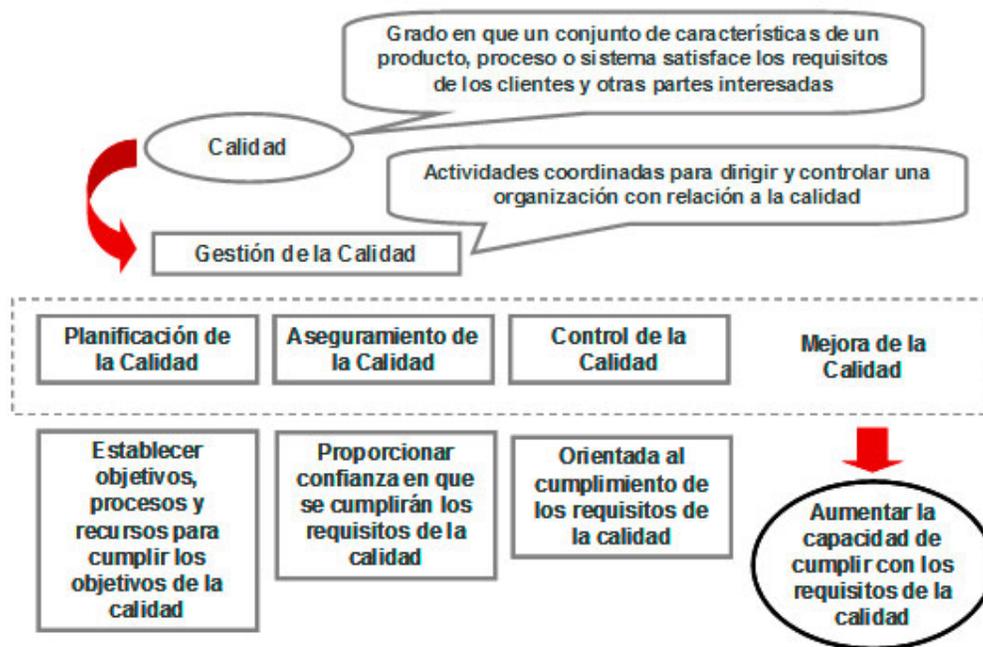
Se empleó el motor de búsqueda de *Google* con los descriptores "calidad y archivos" y se enfocó el análisis en la determinación de los principales enfoques utilizados para gestionar la calidad en los archivos, la normativa aplicable y los indicadores empleados para la evaluación de la calidad de la actividad archivística. En una segunda etapa se emplearon los descriptores "archivos e historias clínicas" para encontrar la literatura específica del tema abordado. En ambas etapas se analizaron las fuentes encontradas y se seleccionaron aquellas de probada calidad por tratarse de trabajos en publicaciones seriadas, normas, tesis de maestría y otros documentos publicados en sitios dedicados a los temas de interés.

## DESARROLLO

La manera en que se entiende la calidad ha sufrido modificaciones durante toda la historia de la Humanidad, variando también la forma de evaluarla y alcanzarla. Como concepto, la calidad tiene dos enfoques fundamentales: el objetivo o intrínseco y el subjetivo o extrínseco. Los enfoques objetivos se basan en la verificación del cumplimiento de ciertos requisitos, especificaciones o normas previamente establecidos para los productos y los procesos, en una actividad conocida como "evaluación de la conformidad" (perspectiva interna). Otro enfoque más subjetivo se refiere a la capacidad del producto o el servicio de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes (perspectiva externa).<sup>4</sup> De esta forma, la calidad, medida como satisfacción, es la relación que se establece entre la calidad percibida y la esperada (expectativas) y establece la diferencia entre los clientes descontentos y los satisfechos. Un cliente sentirá satisfacción con la calidad del producto en la medida en que las percepciones que obtenga de él sean superiores a las expectativas que tenía, de ahí la importancia de superar las expectativas de los clientes.<sup>4</sup>

Ya de una forma consensuada internacionalmente, la norma NC-ISO 9000:2005 de la Organización Internacional de Normalización (ISO) plantea la siguiente definición: "Calidad: grado en que un conjunto de características inherentes (al producto, sistema o proceso) cumple con los requisitos", <sup>5</sup> entendidos estos como necesidades o expectativas establecidas, generalmente implícitas u obligatorias. Además, la misma norma citada expresa el concepto satisfacción del cliente como su percepción sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos. Esta definición es totalmente aplicable a los archivos, pues la función de servir a los ciudadanos es su principal misión, por tanto, se entiende que la sociedad, en general, reclame a las administraciones archivísticas la prestación de servicios cada vez de mayor calidad.

El desarrollo de la comprensión de la calidad, en sus formas de alcanzarla y evaluarla, ha propiciado la aprobación de las normas internacionales para la gestión de la calidad, las conocidas normas ISO 9000, <sup>1,5,6</sup> aplicables a todas las organizaciones cualquiera sea su tamaño y el sector donde desenvuelven su actividad. En la Figura, se muestra un cuadro resumen de los conceptos y las funciones involucrados en la gestión de la calidad.



**Fig.** Conceptos de gestión de la calidad.

**Fuente:** Guerra y Meizoso, 2012.<sup>4</sup>

Los sistemas de gestión se definen como el conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para establecer la política y los objetivos, y para lograr dichos objetivos. <sup>5</sup> Estos elementos incluyen los procesos, la estructura de la organización y sus recursos, entre ellos, la información, el conocimiento y las personas con sus competencias y responsabilidades. Un sistema de gestión de la calidad se refiere, entonces, a la política y los objetivos de la calidad, mientras que un sistema de gestión para los documentos se refiere a los mencionados elementos en lo relativo a los documentos.<sup>7</sup> Para gestionar una organización se requiere un cierto grado de formalización, que permita conocer su estructura y funcionamiento, controlar las actividades y establecer las vías de comunicación, por ello, la

documentación como expresión formalizada del *know how* de la organización es parte imprescindible de cualquier sistema de gestión.

El propósito de un sistema de gestión de documentos es crear y controlar los documentos de una organización de modo sistemático y verificable, de tal forma que permita el cumplimiento de los requisitos normativos y legales, y los requisitos operativos para lograr la satisfacción de las expectativas de los usuarios y de otras partes interesadas en el desempeño de la organización.<sup>8</sup> Esto solo puede lograrse a través de la aplicación de normas técnicas específicas para la operación de los archivos y sistemas de gestión de la calidad, enfocados a la mejora continua.

La gestión de la calidad en los archivos puede conceptualizarse 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.<sup>9</sup> 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.

Según La Torre los objetivos de la implantación de un SGC en los archivos son los siguientes:<sup>2</sup>

- 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.

Los primeros archivos en implementar sistemas de calidad a inicios de la década de 1990 fueron las bibliotecas y centros de documentación universitarios y hospitalarios, en países altamente desarrollados como Canadá, Inglaterra y los Estados Unidos.<sup>2</sup> En Cuba, la mayor parte de los trabajos sobre calidad en unidades de información se han centrado en las bibliotecas universitarias y otros centros de información científica.<sup>10</sup> También se han realizado esfuerzos por establecer criterios de calidad en el Archivo Nacional de la República de Cuba.<sup>11</sup> En estos estudios se destacan los beneficios del enfoque a la satisfacción del cliente y queda implícita la necesidad del cambio de mentalidad en los involucrados para asumirlo, para lo cual la elevación de la cultura de la calidad, a partir del adiestramiento del personal como recurso vital para afrontar los cambios, es de especial importancia.

Los modelos de excelencia en la gestión, refrendados en los premios a la calidad, nacionales o regionales, también pueden ser utilizados para gestionar la calidad en los archivos. Específicamente, el modelo de la EFQM (*European Foundation for Quality Management*) es el utilizado en España para la evaluación de la calidad de los servicios de archivos generales universitarios.<sup>12</sup> El modelo basado en el

reconocimiento de la excelencia difiere del modelo de la ISO 9001 en estructura y alcance y se centra en la autoevaluación y la mejora continua.<sup>13</sup>

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.

Tejedor y cols.,<sup>3</sup> plantean cuatro atributos como prioritarios para evaluar la calidad del servicio del archivo de historias clínicas, tres de ellos para la calidad objetiva, custodia, oportunidad/puntualidad y disponibilidad, y un cuarto atributo de calidad percibida (subjetiva). Para cada uno de estos atributos establecieron indicadores para su medición (Tabla).

**Tabla.** Atributos e indicadores de la calidad de un servicio de archivo de historias clínicas

Atributos de la calidad	Indicadores
Custodia	Historias clínicas no localizadas
Oportunidad/puntualidad	Tiempo de entrega en solicitudes no programadas
Disponibilidad	Historias clínicas no suministradas
Calidad percibida	Opinión/satisfacción de los clientes internos Reclamaciones

**Fuente:** Tejedor y cols.<sup>3</sup>

La tasa de historias clínicas no localizadas es calculada como el porcentaje (%) que representa el número de peticiones que se reciben cada día en el archivo. En el caso estudiado por Tejedor y cols.,<sup>3</sup> se establece que el tiempo desde la solicitud no programada de una historia clínica hasta su entrega debe ser < 45 min. El indicador historias clínicas no suministradas se expresa en porciento de historias clínicas solicitadas y no suministradas por cualquier causa, en el momento y el lugar en que se necesitan, sobre el número solicitado y se establece un valor objetivo < 10 %. La satisfacción de los clientes, estos autores la evalúan sistemáticamente mediante la técnica de grupo focal, indagando cuál es la percepción sobre la calidad del servicio que tienen los clientes internos y cuáles son sus sugerencias. También se recogen las reclamaciones efectuadas por los clientes, las cuales son evaluadas y adoptadas las medidas correctivas para evitar nuevos casos por ese motivo. Si bien la percepción del cliente sobre la calidad del servicio, la rentabilidad del servicio, así como la empatía del personal de contacto, la rapidez y la respuesta a solicitudes no programadas son atributos importantes del servicio de archivo, la adecuada custodia (seguridad) y la disponibilidad de las historias clínicas (eficacia) son atributos básicos, que se constituyen en puntos críticos para la calidad de la asistencia médica.

Un adecuado análisis de datos es también importante para evaluar la calidad del servicio de archivo de historias clínicas, por lo que se han empleado métodos estadísticos, como son los diagramas de control y el método de sumas acumuladas, para la evaluación de los indicadores o atributos de la calidad.<sup>14</sup>

La eficacia y eficiencia del servicio de archivo requiere de la implementación de procedimientos específicos y la aplicación de las normas establecidas para la gestión documental,<sup>15-16</sup> bajo los principios de gestión de la calidad. La quinta edición de la ISO 9001,<sup>17</sup> prevista para su publicación en septiembre de 2015,

facilitará la integración de los sistemas de gestión de la calidad con los sistemas de gestión para los documentos, ambos con la misma estructura de alto nivel establecida en el anexo SL de la Directivas ISO/IEC Parte 1<sup>18</sup> para todas las normas de sistemas de gestión elaboradas por la Organización Internacional de Normalización. Estos aspectos serán objeto de la segunda parte de este trabajo.

## CONCLUSIONES

Los archivos de historias clínicas requieren un sistema de gestión de la calidad que permita la mejora continua de sus servicios, mediante atributos tales como: custodia, disponibilidad, oportunidad en las entregas y calidad percibida.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. NC-ISO 9004:2009 Gestión para el éxito sostenido de una organización - enfoque de gestión de la calidad. Oficina Nacional de Normalización. La Habana: 2009.
2. La Torre Merino JL. La Gestión de la Calidad en los Archivos. Apuntes para su implantación. Anuario del Archivo y Biblioteca Nacionales de Bolivia, 701-760. [en línea] 2003 [Consultado enero 2014]. Disponible en: [http://www2.unia.es/nuevo\\_inf\\_academica/visualizar\\_file\\_Adjunto.asp?ID=2704](http://www2.unia.es/nuevo_inf_academica/visualizar_file_Adjunto.asp?ID=2704).
3. Tejedor Fernández M, Aljama Alcántara M, Delgado Jiménez C, Morilla Aceijas F, Paz León U, Ruiz Tárraga R. Programa de calidad en un archivo de historias clínicas. Pápeles Médicos. 2001;11(3):107-12.
4. Guerra Bretaña RM, Meizoso Valdés MC. Gestión de la Calidad. Conceptos, modelos y herramientas. La Habana: Editorial UH; 2012.
5. NC-ISO 9000:2005 Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario. Oficina Nacional de Normalización. La Habana: 2005.
6. NC-ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos. Oficina Nacional de Normalización, La Habana: 2008.
7. Bustelo Rusta C. Serie ISO 30300 Sistema de gestión para los documentos. Asociación Española de Documentación e Información. Octubre 2011.
8. Llansó Sanjuán J. La Norma UNE-ISO 15489-1 y 2. Análisis y contenido/ Aplicación de la norma. Arch-e: Revista Andaluza de Archivos. 2009; 1:1-17.
9. Clark Silot M. Diagnóstico de gestión de calidad, ambiental y de salud y seguridad en el Trabajo en el Archivo Nacional de la República de Cuba. Tesis en Opción al Título de Máster en Gestión de la Calidad y Ambiental. Universidad de La Habana; 2009.
10. Sené ML. Implantación de un sistema de calidad basado en las Normas ISO 9000 en una unidad de información. Estudio de caso: Biblioteca Nacional de Ciencia

y Tecnología. En: IDICT. INFO'2002 Información, Conocimiento y Sociedad. Retos de una Nueva Era, 22-26 abril 2002. Ciudad de La Habana: IDICT; 2002.

11. Mesa M. Bases teórico-metodológicas para el empleo de criterios de calidad en el Archivo Nacional de la República de Cuba. Tesis presentada en opción al Título Académico de Máster en Gerencia de la Ciencia y la Innovación. La Habana: INSTEC; 2007.

12. Sánchez Cobos MD. El proceso de evaluación del Archivo General de la Universidad de Jaén: Nuevas herramientas de gestión y calidad. Arch-e: Revista Andaluza de Archivos. 2010;3:153-63.

13. Moro Cabero M. Certificación de calidad en los archivos. Análisis y prospectiva. Revista Española de Documentación Científica. 2011;34(3): 447-60.

14. Asensio Villahoz P, Vicente Virseda JA. Evaluación de un archivo de historias clínicas mediante la aplicación de métodos de control estadístico de la calidad. Revista Española de Salud Pública. 2011;85(4):391-404.

15. ISO 30300:2011 Información y documentación. Sistemas de gestión para los documentos. Requisitos. Organización Internacional de Normalización. 2011.

16. ISO 30301:2011 Información y documentación. Sistemas de gestión para los documentos. Fundamentos y vocabulario. Organización Internacional de Normalización. 2011.

17. ISO (2015). FDIS ISO 9001:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos. 2015.

18. ISO/IEC (2013) Annex SL (normative). Proposals for management system standards. In: Directives, Part 1 Consolidated ISO Supplement- Procedures specific to ISO. 2013.

Recibido: 8 de mayo de 2014.

Aprobado: 4 de mayo de 2015.