

PRESENTACIÓN	5
 LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CALIDAD EN LOS ARCHIVOS, <i>Luis Martínez García</i>	 9
INTRODUCCIÓN	9
1. LA ADMINISTRACIÓN DE ARCHIVOS QUE NO QUEREMOS	13
1.1. Diagnosticando el «terror»	13
1.2. La reglamentación excesiva o el manual de archivística	14
1.3. El jerarca o el liderazgo equivocado	15
1.4. El empleado penalizado	17
1.5. El problema de ser «especial»	20
1.6. Desorganizando la organización	22
2. BUSCANDO SOLUCIONES PARA CONSEGUIR UNA ADMINISTRACIÓN DE ARCHIVOS DE CALIDAD	23
3. LOS CIUDADANOS SATISFECHOS	27
4. CALIDAD Y TECNOLOGÍA EN LOS ARCHIVOS	37
CONCLUSIÓN	39
E de Economía	40
E de Eficacia	40
E de Eficiencia	43
E de Ética	44
E de Excelencia	46
 EL CERTIFICADO DE CALIDAD ISO 9001 EN LOS ARCHIVOS ESPAÑOLES, <i>Carlos Flores Varela</i>	 47
1. QUÉ ES LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y POR QUÉ NOS DEBERÍA INTERESAR	48
2. LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS ARCHIVOS ESPAÑOLES	52
3. LA NORMA ISO 9001:2000	56
4. CÓMO SE CONSIGUE EL CERTIFICADO DE CALIDAD	64
5. BIBLIOGRAFÍA	69

LA UTILIZACIÓN DE INDICADORES PARA EL DESARROLLO, LA MEJORA Y LA TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS, <i>Carmen Mayoral Peña</i>	73
1. INTRODUCCIÓN.....	73
1.1. Medir para mejorar.....	74
1.2. Situación actual.....	74
2. EL SEGUIMIENTO Y LA MEDICIÓN DE ESTRATEGIAS. LA PLANIFICACIÓN Y EL CONTROL DE LA GESTIÓN	75
2.1. Los principales conceptos de la planificación.....	75
2.2. Sobre los de indicadores.....	76
2.3. De los Sistemas de Información al Cuadro de Mando Integral	78
3. INDICADORES Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS EN LOS SISTEMAS Y MODELOS DE CALIDAD Y EXCELENCIA.....	79
3.1. Medidas de percepción.....	81
3.2. Medidas de rendimiento.....	82
4. UTILIZAR INDICADORES.....	83
5. LA TRANSPARENCIA DE LA GESTIÓN PÚBLICA	86
6. BIBLIOGRAFÍA.....	87
 EL VIAJE A LA EXCELENCIA: METODOLOGÍAS DE GESTIÓN, <i>Eva Merino Flecha</i>	 89
INTRODUCCIÓN.....	89
PRIMERA ETAPA: COMPROMISO Y LIDERAZGO	90
Definición de la misión, visión y valores.....	91
Identificación de los grupos de interés	91
SEGUNDA ETAPA: LA AUTOEVALUACIÓN Y OTRAS HERRAMIENTAS DE DETECCIÓN DE ÁREAS DE MEJORA.....	93
TERCERA ETAPA: LA ELABORACIÓN DE UN PLAN DE MEJORA.....	95