

VIII JORNADAS TÉCNICAS AAFP | GOBIERNO ABIERTO

# «Ponderando que es gerundio»

---

El acceso en un archivo central: Presentación de los resultados de una investigación cuantitativa y cualitativa (2019-2025)

**Sergio Gálvez Biesca**

Jefe de Servicio del Archivo Central  
Ministerio de Trabajo y Economía Social

# AGENDA DE LA PONENCIA



## 01 CONTEXTO ESTRATÉGICO

El por qué y para qué del proyecto del Repositorio de Resoluciones.



## 02 ANÁLISIS OPERATIVO

Tipología de acceso y evolución histórica de la demanda (2019-2025).



## 03 PERFILES DE USUARIO

Segmentación, madurez digital y tipología de usuarios según temática de consulta.



## 04 PONDERACIÓN JURÍDICA

Balances, blindaje jurídico y perspectivas estratégicas 2026-2027.

# El por qué y para qué del proyecto del Repositorio de Resoluciones

---

# UN HITO ARCHIVÍSTICO PIONERO EN ESPAÑA




Por primera vez en la Administración General del Estado (AGE), un archivo realiza un **análisis micro, cuantitativo y cualitativo** de sus resoluciones de acceso.

- ✓ **Explotación Directa:** 187 resoluciones formalizadas.
- ✓ **Auditoría Interna:** Revisión de procesos y eficiencia operativa.
- ✓ **Visión Forense:** De custodio de papeles a actor estratégico.



# Rendición de cuentas. Presentación del Proyecto

## GESTIÓN DE TRANSPARENCIA

-  **Repositorio Digital:** Estructura unificada para la consulta de resoluciones de acceso.
-  **Rendición Activa:** El ciudadano accede directamente a la motivación de las decisiones administrativas.
-  **Soporte Empírico:** La base de datos que sustenta la investigación 2019-2025.



# I.- Tipología de acceso al Archivo Central

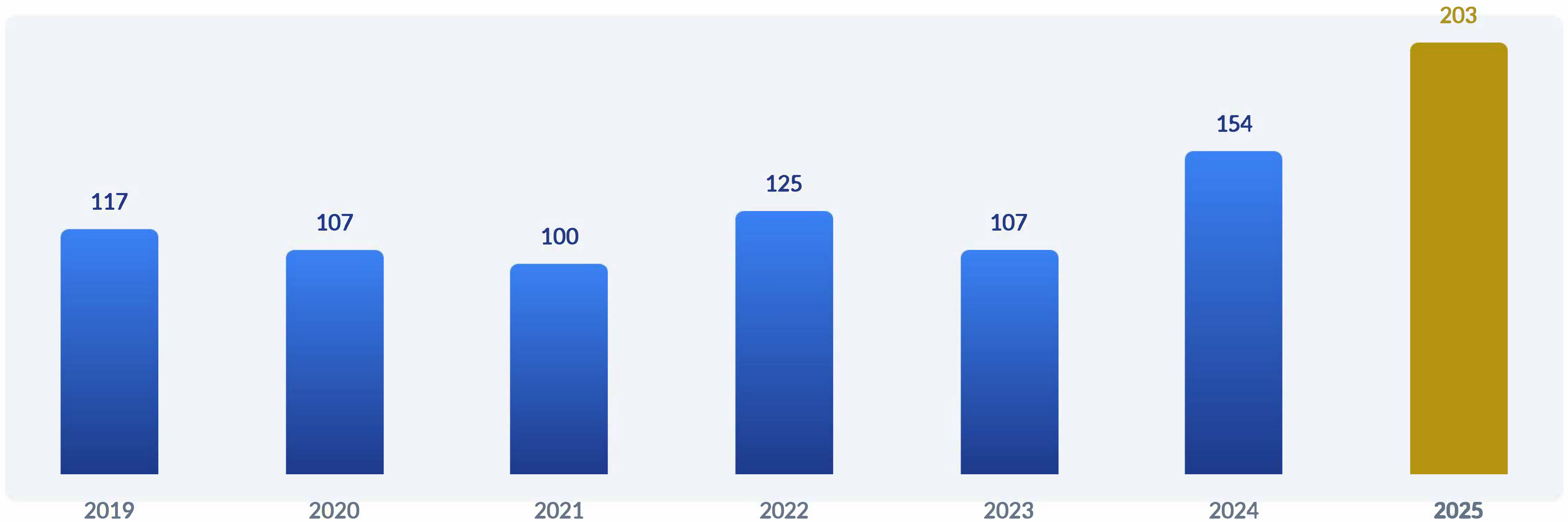
---

# Cuadro de Mando Operativo (2019-2025)

Año	Total Solicitudes	Resoluciones	Técnicos	Tiempo Medio (Días)
2019	117	32	1	49.81
2020	107	26	2	37.15
2021	100	13	2	33.23
2022	125	28	2	35.35
2023	107	19	2	22.52
2024	154	22	2	24.04
<b>2025</b>	<b>203</b>	<b>47</b>	<b>4</b>	<b>21.63</b>

Resumen Global: 913 Solicitudes // 187 Resoluciones analizadas // Tiempo Medio Histórico: 31.96 días.

# Evolución Histórica de la Demanda



Pico histórico de 203 solicitudes alcanzado en 2025.

# Micro-Análisis de carga acumulada

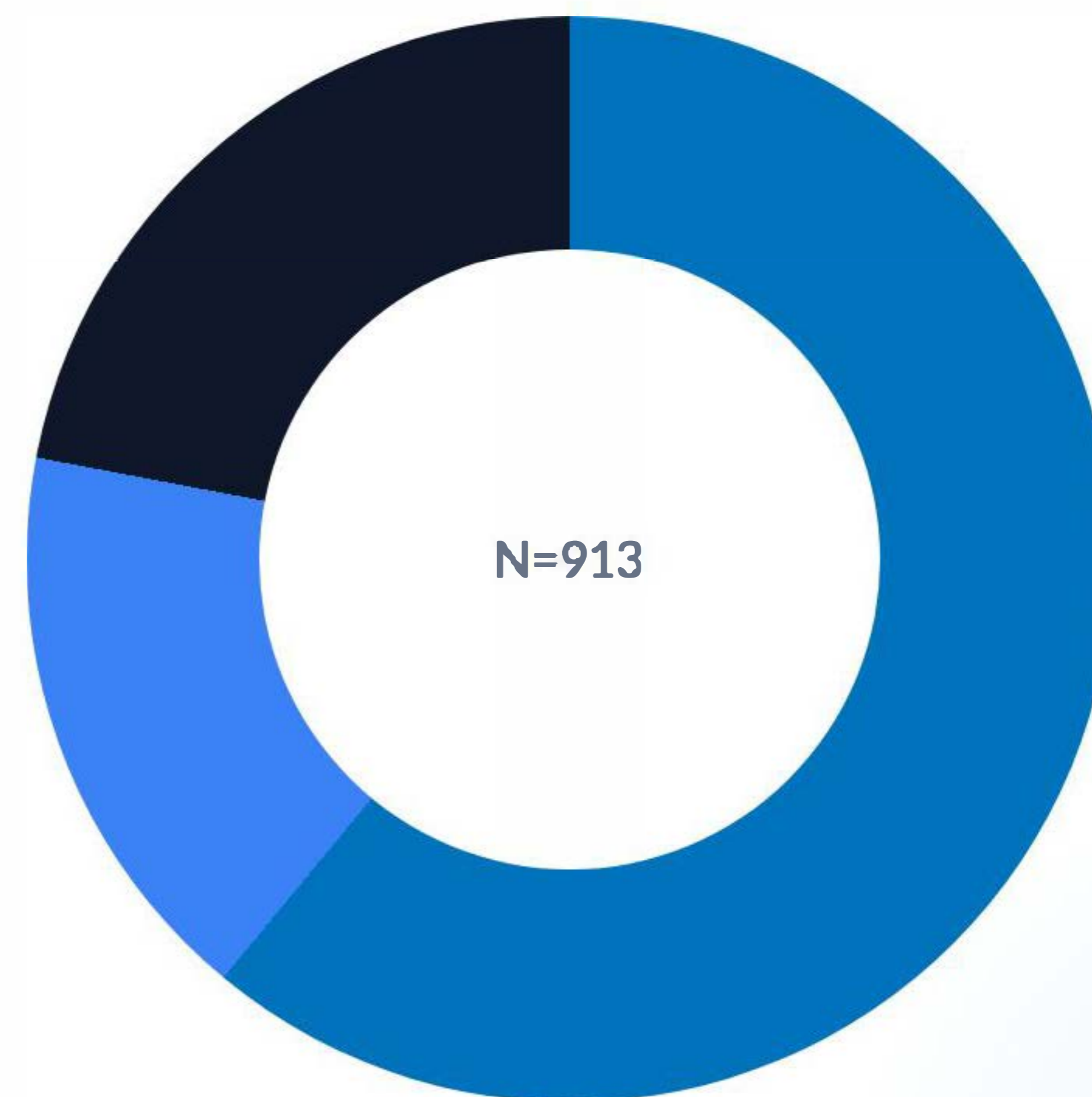
## Presión en el último bienio

El 39% de todas las solicitudes se han concentrado exclusivamente en 2024 y 2025.

■ Periodo base (2019-2023): 61%

■ Incremento 2024: 17%

■ Pico histórico 2025: 22%



# Análisis de Conversión

Solo el 20.5% de las solicitudes se formalizan; la brecha se explica por consultas rápidas y envíos erróneos.

SOLICITUDES TOTALES

913



FORMALIZADAS

187



TASA CONVERSIÓN

20.5%



## Observación Técnica

La brecha operativa sugiere que los usuarios priorizan consultas rápidas, reservando la resolución formal para expedientes de alta complejidad archivística.

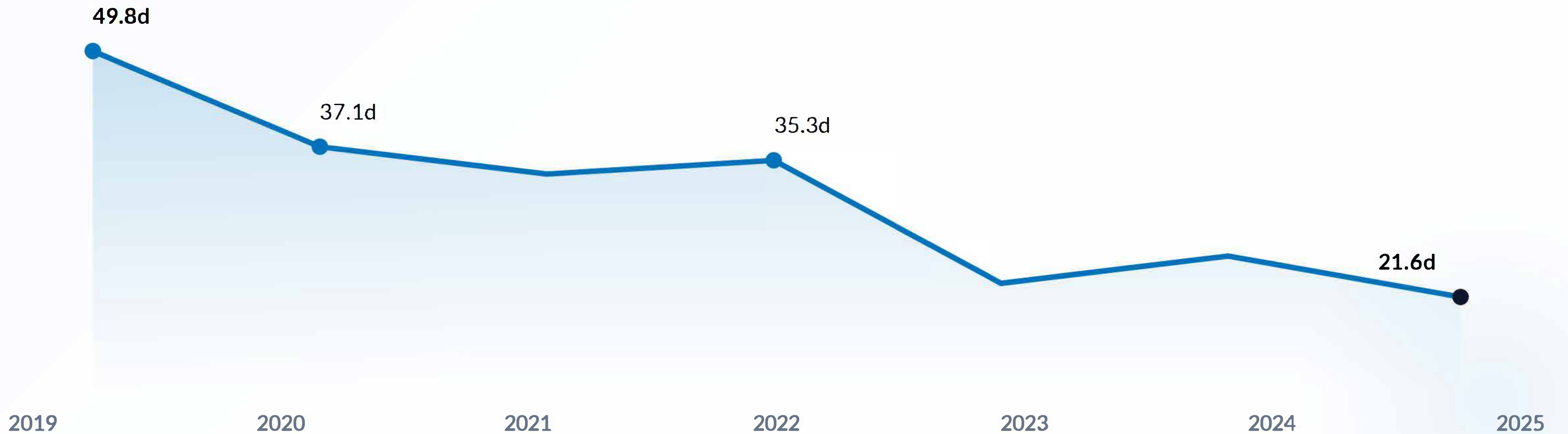


## Buzón Equivocado

Factor crítico: solicitudes ingresadas erróneamente fuera del ámbito competencial del Archivo Central, exigiendo un alto esfuerzo de reorientación.

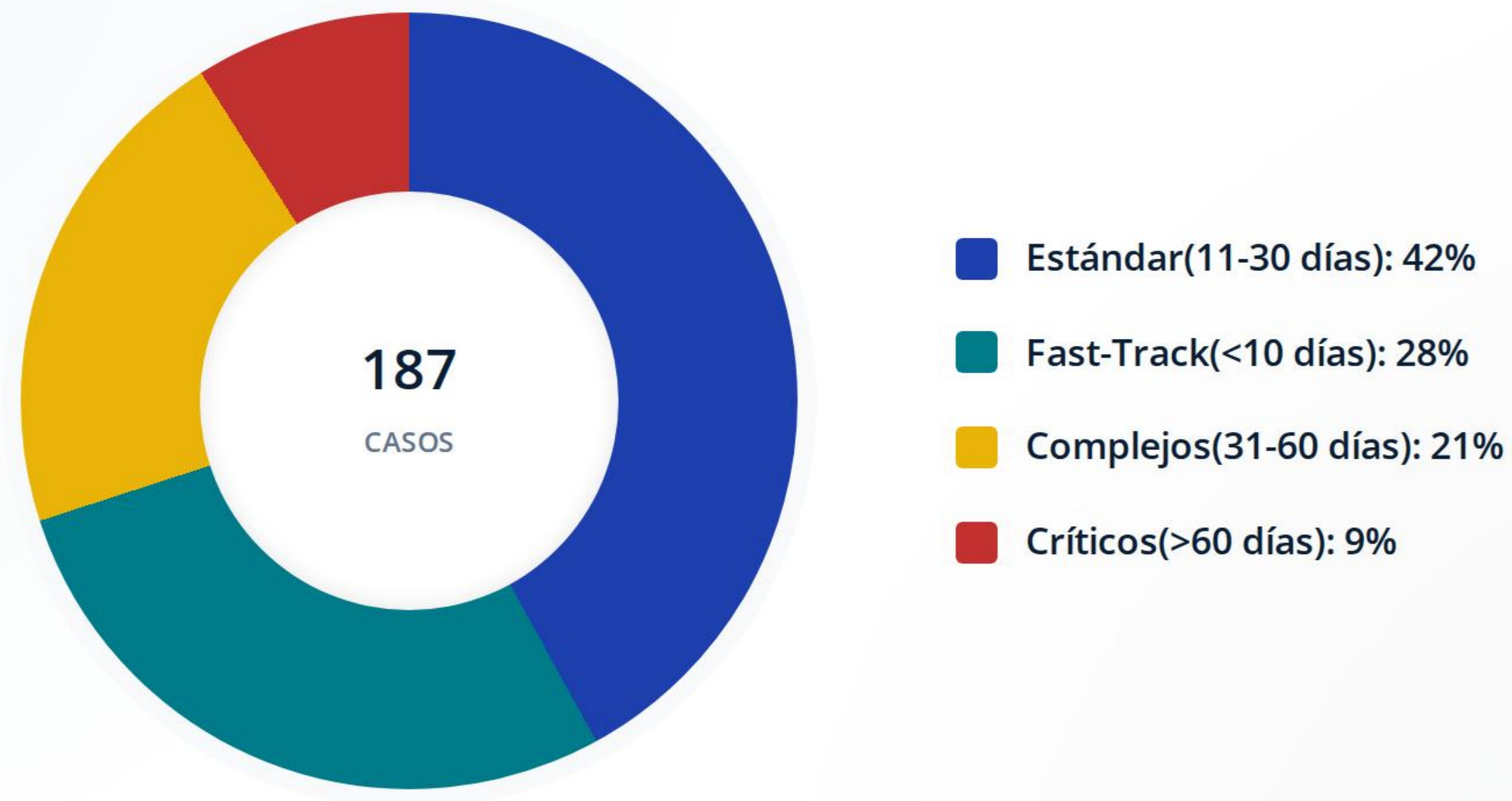
# Eficiencia Operativa

Reducción sistemática del tiempo medio de resolución a pesar del aumento de carga.



# Distribución por Grado de Complejidad

---

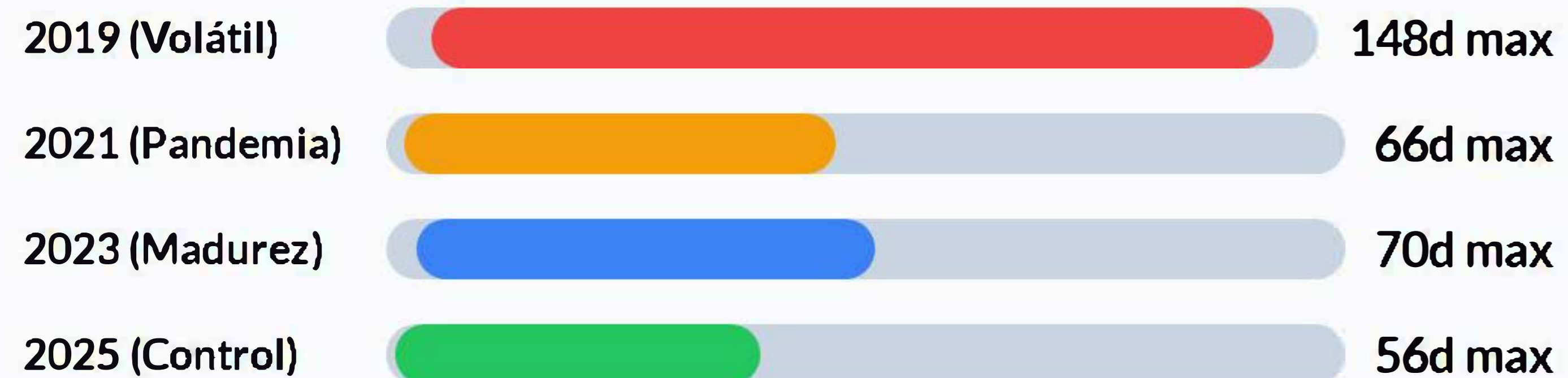


*"El 70% de las solicitudes se resuelven en menos de 30 días. El reto operativo se concentra en el 9% crítico por volumen o sensibilidad de datos."*

# Análisis de Rango: Del "Caso Peor" al Récord

La eficiencia no es solo bajar la media es **\*\*reducir la variabilidad\*\*** (previsibilidad para el ciudadano).

## Brecha Máximo vs. Mínimo (Días)



\*La línea representa la extensión desde el caso más rápido al más lento.

## La "Dictadura de la media"

En 2019, la media de 50 días ocultaba expedientes de hasta **148 días** (incertidumbre alta).

En 2025, no solo la media es de 21 días, sino que el **techo máximo ha bajado un 62%**. El sistema es hoy mucho más predecible y fiable.

# Escalabilidad: Recursos vs. Respuesta

**1 Téc.**

49.8 DÍAS DE MEDIA

Límite operativo crítico (2019)

**2 Téc.**

30-35 DÍAS MEDIA

Absorción estándar (2020-2024)

**4 Téc.**

21.6 DÍAS MEDIA

Eficiencia máxima (2025)



## Correlación Directa

El incremento de recursos humanos ha blindado al Archivo Central contra el colapso, permitiendo absorber el doble de volumen reduciendo los tiempos a la mitad. Mucho ha sumado también la alta capacitación del equipo.

# Ratio de Carga y "Burnout" Operativo

## Índice de Carga por Técnico

117

Solicitudes/Técnico

2019  
Saturación

53

Solicitudes/Técnico

2024  
Optimizado

51

Solicitudes/Técnico

2025  
Sostenible

## ¿Por qué 4 técnicos?

El análisis demuestra que un ratio superior a 100 solicitudes/técnico (2019) dispara el tiempo de resolución por encima de los 45 días.

El Punto Dulce Operativo (Sweet Spot) del Archivo Central se sitúa entre 50 y 55 solicitudes por técnico. Este equilibrio garantiza una respuesta inferior a 25 días sin comprometer la calidad del análisis jurídico de las resoluciones.

# PROYECCIÓN ESTRATÉGICA 2026-2027

## Pronóstico de demanda

Basándonos en la tendencia de crecimiento anual (+25%):



## Próximos Pasos (Pro)

- **IA Generativa:** implementar modelos para redactar borradores de resoluciones estándar.
- **Portal del Ciudadano:** autogestión de series documentales de libre acceso.
- **Mantenimiento:** sostener la plantilla de 4 técnicos para evitar la regresión al modelo de 2019.

# II.- Perfiles y características de los usuarios

---

# SEGMENTACIÓN Y PERFILES DE USUARIO



## EL INVESTIGADOR (52%)

Usuario académico que busca documentación para investigaciones históricas (Patrimonio Sindical, Movimiento Obrero).



## EL CIUDADANO (43%)

Usuario pragmático enfocado en la acreditación de derechos para jubilación (Mutualidades) y Memoria Social.

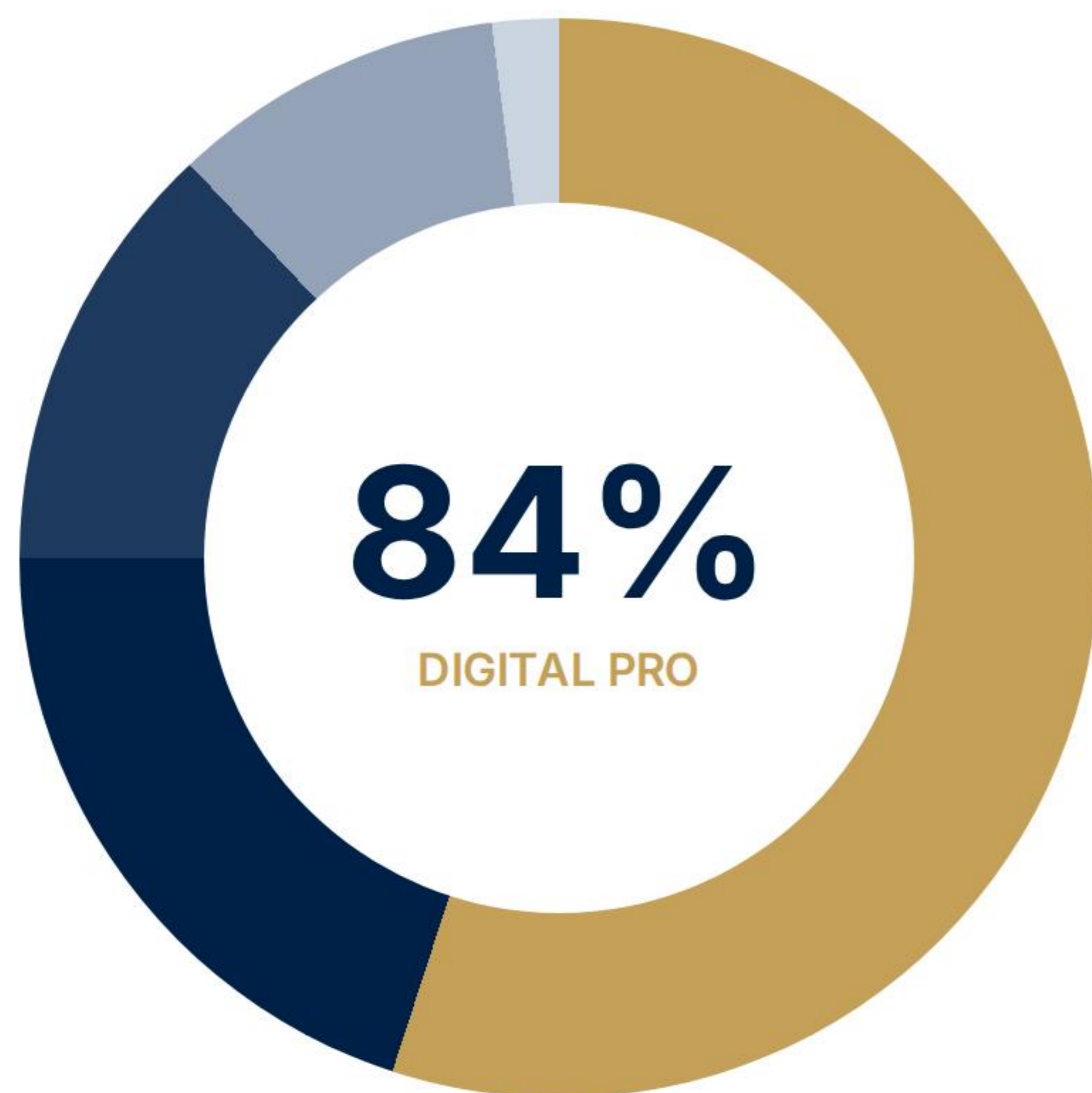
**84%**

### MADUREZ DIGITAL: DIGITAL PRO

Sede-e MITES y RGE/GEISER dominan el canal de entrada, reflejando un ecosistema de administración electrónica consolidado.

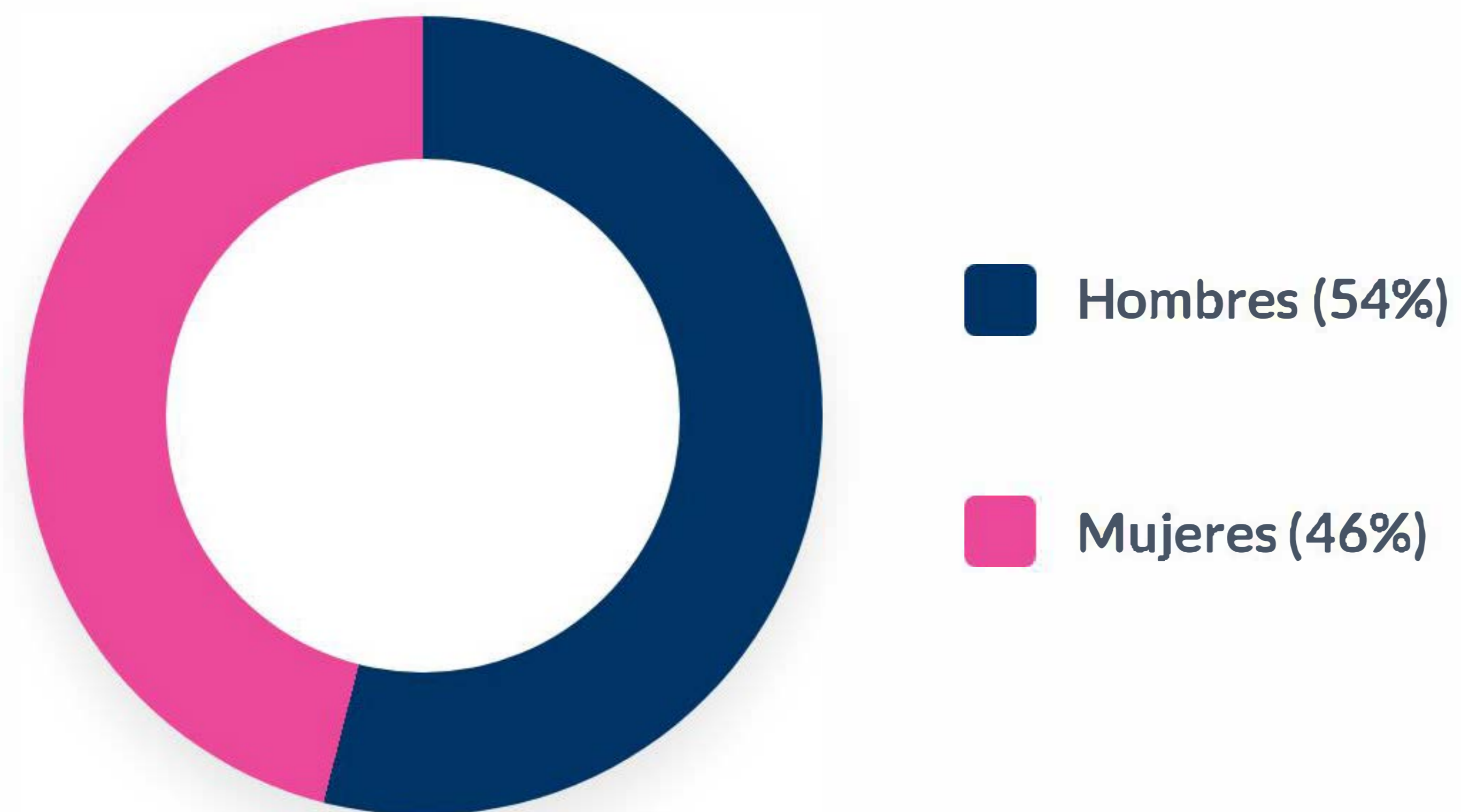
# Madurez Digital: Distribución Acumulada

GRADO DE DIGITALIZACIÓN TOTAL (TOTAL SOLICITUDES PERIODO)



- Sede-e MITES (55%) - Nivel 5
- RGE / GEISER (20%) - Nivel 4
- Reg. Auxiliar (13%) - Nivel 3
- Correo-e (10%) - Nivel 2
- Llamada (2%) - Nivel 1

# ANÁLISIS DE GÉNERO



## Hallazgo de Impacto Forense

Al cruzar género con el Tesouro 2 (Memoria Social), detectamos una polarización crítica:

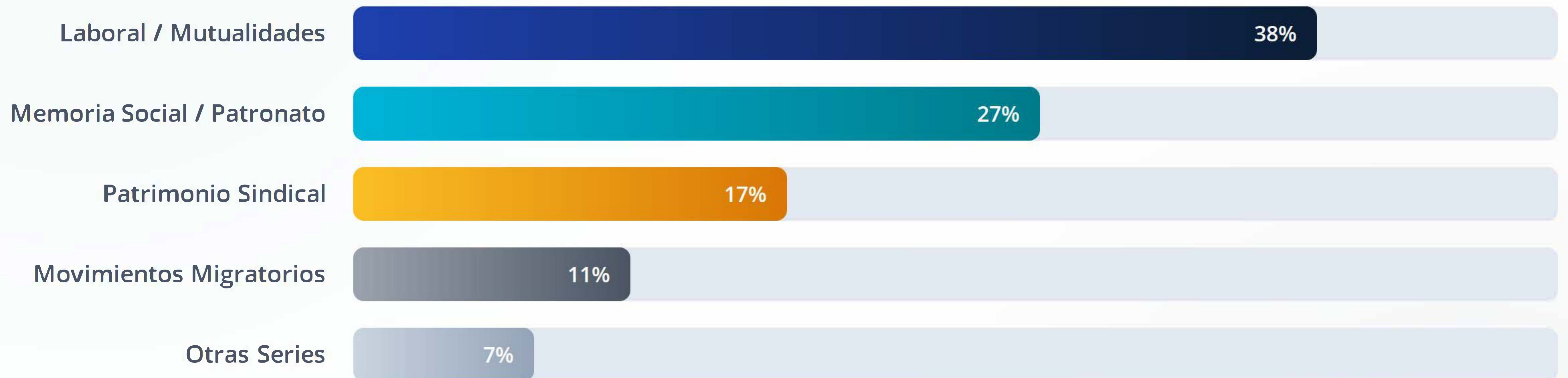
**82% de las solicitudes**

Sobre el *Patronato de Protección a la Mujer y Bebés Robados* son impulsadas por mujeres, liderando la reconstrucción de un pasado conflictivo.

# EXPLOTACIÓN DE OBJETIVOS DE CONSULTA

Objetivo Detectado	Frecuencia	Perfil Asociado	Canal Preferente
Historia Socioeconómica / Mov. Obrero	Muy Alta	Investigador	Correo / Presencial
Antecedentes Derechos Económicos	Alta	Ciudadano	Sede-e MITES
Historia Familiar / Genealogía	Creciente	Ciudadano	Sede-e / Correo
Historia Institucional / Organismos	Media	Investigador	GEISER / Correo

# Series de mayor demanda (>900 Expedientes)

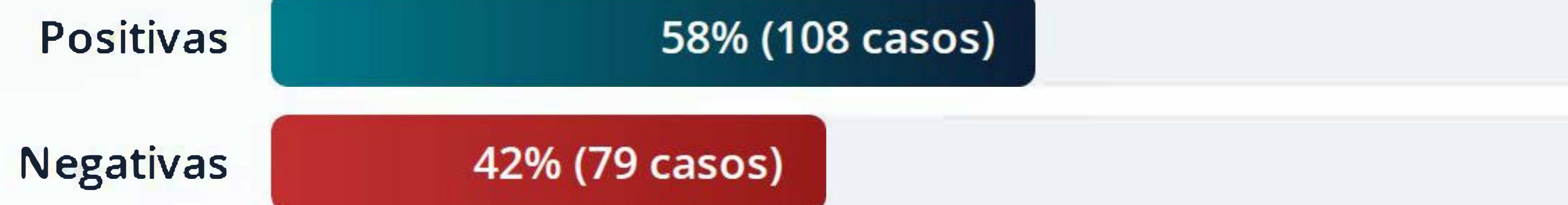


La demanda principal se centra en la búsqueda de antecedentes para derechos económicos (Mutualidades) a través de la Sede Electrónica, seguido de un creciente y poderoso interés en la Memoria Social (Patronato y Bebés Robados).

# IV.- «Ponderando que es gerundio»

---

# EL PULSO DE LA TRANSPARENCIA (2019-2025)



*"La tasa de favorabilidad ha crecido un 15% desde 2023 gracias a la aplicación proactiva de la Ley de Memoria Democrática."*

Ha crecido también por otros muchos más factores: avances en la descripción de las series documentales más demandadas, la publicación de instrumentos de descripción y, sobre todo, un personal más cualificado y motivado.

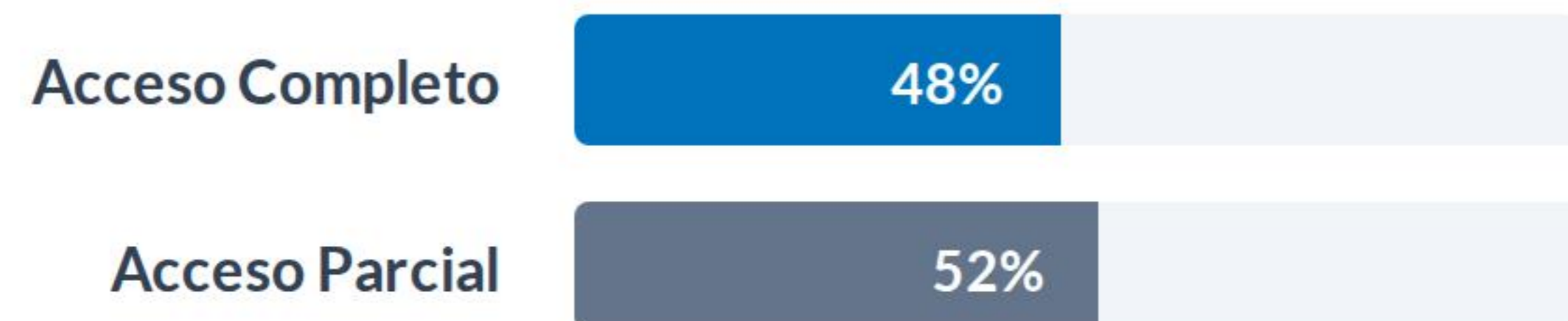


La Agencia de Servicios y Soporte de la UCA

# ANÁLISIS DE LAS RESOLUCIONES POSITIVAS

## Completa vs. Parcial

Análisis del grado de satisfacción del derecho de acceso en las resoluciones favorables.



*La mayoría parcial se fundamenta en la protección de datos personales de terceros presentes en el expediente.*



# EL PULSO DE LA TRANSPARENCIA: TOTALES ANUALES



**Revelación Forense:** El salto del 50% al **70% de favorabilidad** en 2025 demuestra una madurez del criterio técnico orientada a la apertura real del patrimonio documental custodiado.

# El Pulso de la Transparencia

---

# 58%

## Resoluciones Positivas Globales

Balance general de apertura a pesar del aumento radical de usuarios/solicitudes entre 2019 y 2025.

# 70%

## Favorabilidad en 2025

El salto del 50% al 70% demuestra una madurez del criterio técnico orientada a la apertura real del patrimonio custodiado.

- El 92% de estas resoluciones se fundamentan en la ponderación por la potencial de datos personales especialmente protegidos (art. 9 RGPD) de protección de datos (RGPD).

# FORMALIZACIÓN DEL ACCESO

**55%**

**TELEMÁTICA**

Sede electrónica o correo técnico institucional.



**30%**

**MIXTA**

Digitalización *ad hoc* tras solicitud física.



**15%**

**PRESENCIAL**

Consulta directa en sala de investigadores.



**i** El incremento de los recursos técnicos y humanos para la digitalización permite que el 55% de las Resoluciones Positivas (RP) se entreguen de forma inmediata y remota, optimizando la experiencia del usuario.

# BLINDAJE JURÍDICO: INVOCACIÓN NORMATIVA

## Criterios de Ponderación (Variable)



**2.4** NORMAS ESPECÍFICAS  
SEGÚN TIPOLOGÍA


## Criterios Estructurales (Por Defecto)

Ley 16/1985 de Patrimonio Histórico Español

RD 1708/2011 (Reglamento de Archivos)

*\*Estas normas se aplican de forma sistemática y obligatoria en el 100% de las resoluciones.*

**4.4** DENSIDAD NORMATIVA REAL

 La densidad normativa aplicada asciende a 4.4 normas por resolución. El blindaje jurídico se basa en este cimiento estructural (PHE y Reglamento) sumado a la ponderación experta de leyes específicas (hasta 15).

# AUDITORÍA DE LA RESOLUCIÓN NEGATIVA

Causa de Negativa (RN)	Casos (N=79)	Frecuencia (%)	Estado del Fondo
No custodia la documentación	57	72.1%	Fondo no custodidado
Resultado negativo de la búsqueda	46	58.2%	Documentación dispersa
Fondo documental no descrito	12	15.4%	Tratamiento pendiente
Fuera de consulta	10	12.6%	Causa fuerza mayor

# ANATOMÍA DE LA DENEGACIÓN DEL ACCESO

Desmitificación de la resolución negativa (RN): Análisis de causas estructurales y externas (N=79).

Fondo no custodiado (estructural) 72.1%



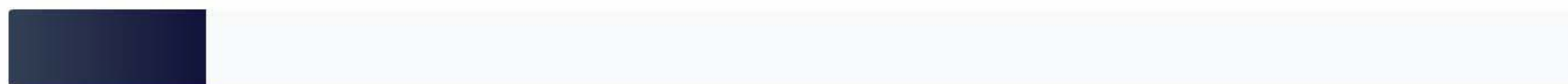
Resultado negativo de búsqueda 58.2%



Fondo documental no descrito 15.4%



Fuera de consulta (causa fuerza mayor) 12.6%



# 90%

## RN AJENAS A LA VOLUNTAD

Nueve de cada diez RN se deben a que la información solicitada **nunca ingresó** en el Archivo Central del MITES.



**Análisis Forense:** El "No" del MITES no es una denegación de derecho per se, sino una **limitación del fondo custodia**. El archivo no actúa como barrera, sino como un eslabón técnico en la cadena de transparencia.

# MÉTRICA DE ORO: EL ACOMPAÑAMIENTO CIUDADANO

# 68%

## ACCIONES DE VALOR PÚBLICO

De las resoluciones totales (RP+RN) conllevan una acción complementaria.

## El Archivo como guía

El descubrimiento forense más potente: el MITES no dice "No", dice "Dónde":

- **Traslado de oficio (56 casos):** Envío automático vía GEISER al archivo competente.
- **Referencia Informativa (59 casos):** Servicio de referencia documental avanzado.

Esta métrica sitúa al MITES como referente en Transparencia Activa.

# EL ECOSISTEMA DEL ACOMPAÑAMIENTO



## Referencia

En el 55.6% de las RN se guía al ciudadano hacia otros organismos competentes.



## Traslado

En el 48.1% de las RN se realiza los oficios de inadmisión y traslado vía GEISER.



## Valor Público

El 68% de las solicitudes negativas van acompañadas de una acción de valor.

# ESFUERZO FORENSE: EL COSTE DE LA PRIVACIDAD



# 16h

## TRABAJO TÉCNICO / EXPEDIENTE

Inversión media en anonimización manual

El 92.8% de las resoluciones parciales exigen este proceso de disociación para salvaguardar el derecho del tercero.

Multiplica por 4 la carga operativa del personal archivístico frente a un acceso estándar.

# RENTABILIDAD SOCIAL DEL ARCHIVO

EJE DE IMPACTO	SERIE DOCUMENTAL	VALOR PARA EL CIUDADANO	GRADO DE ÉXITO (RP)
Previsional	Mutualidades	Acreditación de Jubilación	84%
Derechos Humanos	Víctimas del franquismo	Verdad y Reparación	68%
Social	Patronato de la Mujer	Memoria Histórica	54%
Académico	Patrimonio Sindical	Ciencia Abierta	92%

# TRES PILARES DE EXCELENCIA AL SERVICIO



## Precisión Jurídica

Cada resolución es un blindaje legal gracias a la aplicación normativa de 4.4 leyes.



## Protección Dual

Garantizamos el acceso disociando datos sensibles para proteger al tercero sin castigar al usuario.



## Guía Ciudadana

En el 68% de las denegaciones, el archivo actúa como brújula dirigiendo al solicitante a la Unidad que custodia los fondos.

# Balances y perspectivas

---

## CONCLUSIONES FINALES

### **Infraestructura crítica del Estado**

El archivo es una pieza fundamental del Estado de Derecho. Garantiza derechos constitucionales, sustenta la seguridad jurídica y permite controlar lo que hacen los poderes públicos.

### **De custodio a actor estratégico**

El Archivo Central del MITES impulsa la defensa proactiva de los Derechos Humanos, la memoria democrática y el derecho internacional, reforzando la eficacia administrativa y la confianza ciudadana.

# Cierre Estratégico



## Hito estructural

Novedad dentro del Sistema Español de Archivos.



## Valor público

Un repositorio en el que se puede acceder a todas las Resoluciones del Archivo Central-MITEs (2019-2025) al servicio de la Comunidad de Archivos.



## Transparencia eje

Rendición de cuentas, apertura y capacidad de respuesta como un estándar de excelencia institucional.

# ¡Gracias!

¿PREGUNTAS?

---

**Sergio Gálvez Biesca**

[sergio.galvez@mites.gob.es](mailto:sergio.galvez@mites.gob.es)

MINISTERIO DE TRABAJO Y ECONOMÍA SOCIAL  
GOBIERNO DE ESPAÑA