

# MANUAL DE ARCHIVÍSTICA

---

Editor:  
Antonio Ángel Ruiz Rodríguez



EDITORIAL  
SÍNTESIS

BIBLIOTECONOMÍA  
Y DOCUMENTACIÓN

# MANUAL DE ARCHIVÍSTICA

Antonio Ángel Ruiz Rodríguez (Editor)

M<sup>a</sup> Elvira Sillera

Antonio B. Espinosa Ramírez

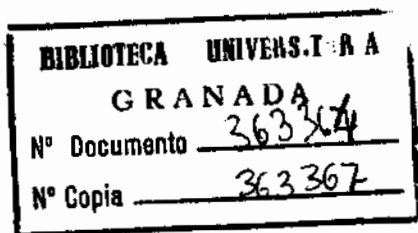
Francisco Fuster Ruiz

Pilar Gay Molins

Francisco Javier García Marco

Mercedes de la Moneda Corrochano

Concepción Mendo Carmona



Supervisión de la edición: Ana B. Sánchez Prieto

Diseño de cubierta: JV Diseño gráfico

Reservados todos los derechos. Está prohibido, bajo las sanciones penales y el resarcimiento civil previstos en las leyes, reproducir, registrar o transmitir esta publicación, íntegra o parcialmente por cualquier sistema de recuperación y por cualquier medio, sea mecánico, electrónico, magnético, electroóptico, por fotocopia o por cualquier otro, sin la autorización previa por escrito de Editorial Síntesis, S. A.

© Antonio Ángel Ruiz Rodríguez (Editor)  
M.ª Elvira Sillera, Antonio B. Espinosa Ramírez  
Francisco Fuster Ruiz, Pilar Gay Molins  
Francisco Javier García Marco  
Mercedes de la Moneda Corrochano  
Concepción Mendo Carmona

© EDITORIAL SÍNTESIS, S. A.  
Vallehermoso, 34 - 28015 Madrid  
Teléf.: (91) 593 20 98

Depósito legal: M-24.660-1995  
ISBN: 84-7738-306-5

Impresión: Lavel, S. A.  
Impreso en España - Printed in Spain

# Índice

PRESENTACIÓN .....	15
INTRODUCCIÓN .....	17
<b>CAPÍTULO 1: LOS ARCHIVOS Y LA ARCHIVÍSTICA: EVOLUCIÓN HISTÓRICA Y ACTUALIDAD</b> <i>Concepción Mendo Carmona</i>	
1.1. Historia de los archivos.....	19
1.1.1. La Edad Antigua: los archivos de palacio.....	20
1.1.2. El mundo greco-romano: el archivo público.....	20
1.1.3. La Edad Media: los "tesoros de cartas".....	21
1.1.4. La Edad Moderna: los archivos de Estado.....	22
1.1.5. La época contemporánea: los archivos nacionales.....	22
1.2. Historia de los archivos españoles.....	23
1.2.1. La época antigua y altomedieval.....	23
1.2.2. Los archivos del Estado Moderno.....	25
1.2.3. La época contemporánea.....	26
1.3. Evolución de la Archivística.....	28
1.3.1. La Archivística práctica.....	28
1.3.2. La Archivística: doctrina jurídica.....	29
1.3.3. La Archivística: disciplina historiográfica.....	30
1.4. Concepto actual de Archivística.....	31
1.4.1. La última fase de la evolución.....	31
1.4.2. Definición de archivo y Archivística.....	32
1.4.3. La Archivística en la actualidad.....	34
Notas al capítulo 1 .....	35
Bibliografía del capítulo 1 .....	36

## CAPÍTULO 2: LOS USUARIOS Y EL PROCESO TÉCNICO DE LA DESCRIPCIÓN

*Pilar Gay Molins*

2.1. Nuevos usuarios y sus exigencias .....	39
2.2. Difusión de la información .....	41
2.2.1. Agrupaciones documentales .....	43
2.2.2. Tipología documental .....	45
2.2.3. Descripción documental .....	46
2.2.3.1. Descripción de archivos y fondos: los censos .....	46
2.2.3.2. Descripción de un fondo: el cuadro de clasificación .....	47
2.2.3.3. Descripción de archivos: las guías .....	50
2.2.3.4. Descripción de series: el inventario .....	51
2.2.3.5. Descripción de unidades documentales: el catálogo .....	54
2.3. La normalización descriptiva: estado de la cuestión .....	58
2.3.1. Normas de descripción .....	59
Notas al capítulo 2 .....	64
Bibliografía del capítulo 2 .....	65

## CAPÍTULO 3: APLICACIONES TECNOLÓGICAS EN EL TRATAMIENTO TÉCNICO DE LAS IMÁGENES EN EL ARCHIVO

*Antonio Ángel Ruiz Rodríguez*

3.1. Consideraciones previas .....	67
3.2. Aplicaciones de las tecnologías a los archivos en la Historia reciente .....	68
3.2.1. El papel .....	68
3.2.2. El microfilm .....	70
3.2.2.1. Desarrollo histórico del microfilm .....	70
3.2.2.2. Presentación física del microfilm .....	71
3.2.2.3. Recursos tecnológicos necesarios .....	73
3.2.2.4. Aplicación del microfilm en el archivo .....	74
3.2.3. Los nuevos soportes .....	75
3.2.3.1. Recursos necesarios para las aplicaciones informáticas .....	77
3.2.4. Los soportes ópticos .....	80
3.2.4.1. Aceptación de los soportes ópticos en los archivos .....	81
3.2.4.2. Tipos de soportes ópticos .....	82
3.2.4.3. Procesos de grabación .....	86
3.2.4.4. Procesos de compactación .....	87
3.2.4.5. Velocidad de acceso .....	88
3.2.4.6. Capacidad y velocidad en las imágenes .....	88
3.2.4.7. Procesos de captura de imágenes fijas .....	90
3.3. Metodología de automatización con imágenes fijas .....	91
3.4. El futuro de las nuevas tecnologías en los archivos .....	94
Notas al capítulo 3 .....	99
Bibliografía del capítulo 3 .....	101

## CAPÍTULO 4: LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN HISTÓRICA: ENTRE LA ARCHIVÍSTICA Y LA HISTORIA

*Francisco Javier García Marco*

4.1.	Introducción .....	103
4.2.	El archivo histórico y los sistemas de información histórica.....	105
4.2.1.	El archivo como respuesta a una necesidad de información .....	106
4.2.1.1.	La gestión de la memoria social: del centro documental al sistema de información .....	106
4.2.1.2.	La funcionalidad del archivo .....	108
4.2.1.3.	La funcionalidad del archivo histórico .....	108
4.2.1.4.	El archivo como gestor de la memoria secundaria .....	111
4.2.1.5.	Del archivo administrativo al histórico: las edades de los documentos.....	111
4.2.1.6.	Conservación y accesibilidad.....	113
4.2.1.7.	Accesibilidad y difusión .....	114
4.2.1.8.	La Archivística como disciplina .....	115
4.2.2.	El archivo como sistema de información .....	117
4.2.2.1.	El contexto .....	119
4.2.2.2.	La dinámica del archivo: el procesamiento de la información.....	120
4.2.2.3.	Unidades y elementos .....	124
4.2.3.	La automatización de los archivos históricos .....	124
4.2.3.1.	Breve historia .....	124
4.2.3.2.	Ventajas de la automatización.....	125
4.2.3.3.	Peligros de la automatización .....	125
4.2.3.4.	Los niveles de automatización .....	126
4.2.3.5.	El proceso de la automatización .....	127
4.2.3.6.	El sistema de información automatizado .....	129
4.2.3.7.	La estructura de la información .....	130
4.2.3.8.	Paquetes de automatización .....	130
4.2.3.9.	Aspectos humanos .....	130
4.2.3.10.	La automatización de archivos históricos en España.....	131
4.2.4.	Nuevas tecnologías de difusión y acceso a la documentación histórica.....	133
4.2.4.1.	La Internet.....	133
4.2.4.2.	Los instrumentos de información en Gopher.....	135
4.2.4.3.	La guía de recursos archivísticos en la Internet de la Universidad de Michigan.....	138
4.2.4.4.	Imágenes en la Red: los servidores de documentación histórica multimedia .....	140
4.3.	La investigación científica sobre el pasado .....	143
4.3.1.	La Ciencia Histórica: una nueva imagen del pasado.....	143
4.3.1.1.	La situación actual de la Ciencia Histórica.....	143
4.3.1.2.	La definición del objeto: ¿Qué es la Historia?.....	146
4.3.1.3.	Un modelo integrador .....	153
4.3.1.4.	Implicaciones para el diseño de un SIH.....	156
4.3.1.5.	El documento como concepto-cruce de la Historia y la Archivística.....	157

4.3.2.	Las otras ciencias del pasado.....	159
4.3.3.	La revolución de las tecnologías de la información.....	159
4.3.3.1.	Informática e Historia.....	159
4.3.3.2.	Del tratamiento de datos históricos a la constitución de sistemas de información histórica.....	160
4.3.3.3.	El impacto de los nuevos desarrollos informáticos.....	161
4.3.4.	La colaboración entre los centros de investigación y los archivos.....	167
4.4.	Los Sistemas de Información Histórica.....	168
4.4.1.	Concepto y estructura de un Sistema de Información Histórica.....	168
4.4.2.	El proceso de representación del conocimiento en el Sistema de Información Histórica.....	171
4.4.3.	La estructura del sistema de representación.....	173
4.4.4.	Vías futuras de investigación.....	174
4.4.5.	Valoración final.....	176
	Notas al capítulo 4.....	177
	Bibliografía del capítulo 4.....	179

## CAPÍTULO 5: "NOTAE": UN SISTEMA DE INFORMACIÓN HISTÓRICA ORIENTADO A LA DOCUMENTACIÓN NOTARIAL

*Francisco Javier García Marco*

5.1.	Introducción.....	185
5.2.	Los objetivos.....	186
5.3.	El entorno de desarrollo.....	186
5.4.	Características generales del SIH <i>Notae</i> .....	188
5.5.	Perspectiva general del sistema.....	189
5.5.1.	La estructura de los ficheros.....	189
5.5.2.	La estructura de las bases de datos.....	191
5.5.3.	El <i>interface</i> de usuario.....	192
5.6.	Descripción de las pantallas y programas relacionados.....	195
5.6.1.	La representación de los documentos.....	195
5.6.1.1.	Pantalla principal: <i>catalogacion.spr</i> .....	195
5.6.1.2.	Pantalla generadora de plantillas: <i>plantilla.spr</i> .....	197
5.6.2.	La gestión de las personas y datos personales.....	198
5.6.2.1.	La representación de las personas.....	198
5.6.2.2.	Pantallas de entrada de datos.....	200
5.6.2.3.	Programas de gestión de los datos.....	202
5.6.2.4.	Pantallas de control de autoridades.....	203
5.6.2.5.	Programas de control de autoridades.....	206
5.6.3.	La gestión de lugares e inmuebles.....	207
5.6.3.1.	La representación de los lugares y de las propiedades inmuebles.....	207
5.6.3.2.	Pantallas de control de autoridades de lugar.....	209
5.6.3.3.	Programas de control de las autoridades de lugar.....	211
5.6.3.4.	Pantallas de entrada de datos de los inmuebles.....	212
5.6.3.5.	Programas de actualización de los datos de los inmuebles.....	214
5.6.3.6.	Pantallas de control de autoridades de lugar del tipo "inmueble".....	215

5.6.4.	La gestión de bienes muebles.....	215
5.6.4.1.	La representación de los objetos.....	215
5.6.4.2.	Pantalla de entrada de datos: objetos_input.spr.....	216
5.6.4.3.	Programas de actualización de los datos.....	217
5.6.5.	La gestión de las condiciones del acto documental.....	218
5.6.5.1.	La representación de las condiciones del acto documental	218
5.6.5.2.	Pantallas de entrada de datos .....	218
5.7.	Programas de apoyo: el módulo de cálculo cronológico .....	223
5.7.1.	Programa principal de cálculo cronológico: ex_data.prg .....	223
5.7.1.1.	Programa de reducción de la Pascua: calc_pascua.prg ...	224
5.7.1.2.	Programa de reducción de fiestas fijas: calc_fiesta.prg ..	224
5.8.	Las posibilidades de desarrollo futuro .....	224
5.8.1.	La base de datos documental.....	225
5.8.1.1.	La clasificación .....	226
5.8.1.2.	La indización y el control de autoridades .....	227
5.8.1.3.	El resumen .....	228
5.8.1.4.	El fichero de transcripciones.....	228
5.8.2.	La base de representaciones archivísticas .....	228
5.8.2.1.	Algunas propuestas anteriores .....	228
5.8.3.	La reproducción icónica .....	230
5.8.3.1.	Ventajas evidentes de la reproducción óptica .....	230
5.8.3.2.	El proceso de implementación de un sistema de archivo óptico .....	231
5.8.3.3.	La planificación .....	231
	Notas al capítulo 5 .....	232
	Bibliografía del capítulo 5 .....	232

## CAPÍTULO 6: EL ARCHIVO DE EMPRESA: UN CONCEPTO INTEGRADO

*Mercedes de la Moneda Corrochano*

6.1.	Principios básicos .....	235
6.1.1.	La Archivística y las ciencias y técnicas de la documentación .....	235
6.1.2.	El archivo integrado en un sistema.....	238
6.1.3.	El archivo integrado en la institución/empresa a la que sirven .....	238
6.1.4.	La Archivística al servicio de los archivos.....	239
6.1.5.	Necesidad de un plan de gestión .....	239
6.1.6.	Secuencialización de tareas en el archivo .....	240
6.2.	El archivo de empresa.....	241
6.2.1.	Valor creciente de la información.....	241
6.2.2.	Gestión de calidad .....	242
6.2.3.	La empresa como sistema y el archivo integrado en el mismo .....	243
6.2.4.	Función y características del archivo de empresa .....	246
6.3.	El servicio de archivo en una empresa privada. Fases para su desarrollo ....	249
6.3.1.	Identificación de la institución/empresa.....	249
6.3.2.	Identificación del fondo.....	250
6.3.3.	Elaboración del proyecto de trabajo .....	250
6.3.4.	Cuantificación del problema. Análisis de los fondos .....	253



6.3.5. Cuantificación del problema. Análisis de los instrumentos de trabajo existentes .....	253
6.3.6. Cuantificación del problema. Análisis de los recursos de infraestructura, personal y presupuestos disponibles .....	254
6.3.7. Análisis de la demanda de información .....	254
6.3.8. Ubicación del archivo dentro del sistema nacional y autonómico de archivos.....	256
6.3.9. Redacción de informe con diagnóstico y propuesta de intervención	256
6.3.10. Clasificación y estudio de los tipos documentales. Diseño de la política de valoración y selección .....	258
6.3.11. Elaboración del manual de gestión y normalización de los procesos de trabajo .....	259
6.3.12. Diseño del sistema de calidad .....	260
Bibliografía del capítulo 6 .....	261

## CAPÍTULO 7: LOS ARCHIVOS PERSONALES: METODOLOGÍA PARA SU PLANIFICACIÓN

*Antonio Bernardo Espinosa Ramírez*

7.1. Origen y función .....	263
7.1.1. Archivos personales y familiares .....	263
7.1.2. Características, funciones y objetivos .....	264
7.2. Planificación .....	265
7.2.1. Un caso particular: el Archivo Manuel de Falla.....	266
7.2.2. Los fondos .....	266
7.2.3. El edificio .....	272
7.2.4. El personal.....	274
7.2.5. Los usuarios.....	275
7.2.6. Financiación .....	276
7.3. Conclusiones.....	277
Notas al capítulo 7 .....	278
Bibliografía del capítulo 7 .....	278

## CAPÍTULO 8: POLÍTICA ARCHIVÍSTICA

*Francisco Fuster Ruiz*

8.1. Claves de una política archivística. Necesidad de conservación y utilización de los archivos .....	281
8.2. Coordinación, planificación y programación .....	283
8.2.1. Deficiencia de la política archivística española .....	284
8.2.2. La realidad actual .....	285
8.2.3. El futuro deseable.....	285
8.3. Política internacional de archivos .....	287
8.3.1. La UNESCO y el programa RAMP .....	288
8.3.2. El Consejo Internacional de Archivos (CIA) .....	290
8.3.30. El Programa PAC ( <i>Preservation and Conservation</i> ) de la IFLA ...	292
8.4. Política nacional de archivos .....	292

8.4.1. La Constitución de 1978.....	293
8.4.2. La Ley del Patrimonio Histórico Español de 1985 .....	294
8.4.3. Transferencias a las Comunidades Autónomas de competencias en materia de archivos.....	297
Notas al capítulo 8 .....	301
Bibliografía del capítulo 8 .....	302

## CAPÍTULO 9: PLANIFICACIÓN GENERAL DE LOS ARCHIVOS

*Francisco Fuster Ruiz*

9.1. Control y seguridad de los documentos de archivos.....	303
9.1.1. Organización general de los archivos .....	304
9.1.2. Gestión de archivos administrativos.....	306
9.1.3. Planificación del personal. Necesidad del equipo profesional .....	309
9.1.4. Conservación preventiva y restauración.....	311
9.1.5. Reproducción preventiva: duplicación.....	314
9.1.6. Almacenamiento adecuado.....	316
9.2. Utilización de los archivos.....	319
9.2.1. Derecho de acceso a los archivos .....	320
9.2.2. Restricciones a la comunicación documental .....	321
Notas al capítulo 9 .....	322
Bibliografía del capítulo 9 .....	323

## CAPÍTULO 10: ARCHIVOS, ÉTICA Y FORMACIÓN PROFESIONAL

*María Elvira Silleras*

10.1. Deontología profesional.....	325
10.1.1. Necesidad de un código ético para archiveros .....	325
10.1.2. Códigos existentes .....	326
10.1.3. Utilidad del código .....	326
10.1.4. Contenido del código.....	327
10.2. Formación profesional .....	328
10.2.1. Formación de los archiveros españoles .....	329
10.2.2. Formación armonizada .....	332
10.2.3. Formación específica.....	339
Notas al capítulo 10 .....	341
Bibliografía del capítulo 10 .....	342

# 6

## EL ARCHIVO DE EMPRESA: UN CONCEPTO INTEGRADO

*Mercedes de la Moneda Corrochano*

### 6.1. Principios básicos

El objetivo del presente capítulo es ofrecer a los alumnos, principales receptores de esta obra, una visión integrada y secuencializada sobre el trabajo en archivos. En lo que respecta al enfoque, pretendemos darle una utilidad eminentemente práctica, por lo que se ha adoptado forma de fichas, que reflejan la secuencialización del trabajo en archivos. Se ha insistido menos en el desarrollo de las tareas clásicas del archivo o que ya se han tratado en otros apartados de esta obra, a los que remitiremos como fuentes de información donde ampliar los datos aquí contenidos. En primer lugar expondremos lo más brevemente posible los supuestos de los que partimos y en los que nos basamos para estructurar el capítulo de esta forma. Algunos de estos supuestos provienen de la teoría archivística, pero otros proceden de campos del conocimiento como pueden ser la documentación, la rentabilización del trabajo, la organización empresarial, etc.

#### 6.1.1. *La Archivística y las ciencias y técnicas de la documentación*

Partimos de un concepto de Archivística y Archivo amplio e integrado en el marco general de las ciencias y técnicas de la documentación, en la línea que inspiró el Programa General de Información de la UNESCO, defendida en nuestro país, entre otros, por la Dra. Emilia Currás (1982, pág. 240), y en la línea marcada por los profesores Coll, Vinent y Bernal Cruz (1990M, pág. 492), a cuyas propuestas nos adherimos, asumiendo, por supuesto, las definiciones dadas por el Consejo Internacional de Archivos y por las leyes operantes en nuestro entorno. Para los autores citados, las diversas disciplinas, integrantes de este amplio conjunto de las ciencias y técnicas de la documentación, tienen en común las siguientes bases del proceso informativo documental: la recogida y almacenamiento de la información, el análisis y tratamiento documental y finalmente la comunicación y diseminación de la información, tareas que se materializan y llevan a cabo en los diversos tipos de centros, a modo de nódulos de

un sistema, donde se recoge, trata y difunde información, dando lugar, por las características de la información y sus implicaciones específicas, a uno de los rasgos diferenciadores de las distintas disciplinas.

En esta misma línea Félix del Valle Gasteminza (1989, págs. 210-211) establece una tipología de centros y servicios de Documentación en función del tipo de servicios que ofrecen, diferenciando entre:

- 1) Centros cuya función es la conservación, tratamiento y comunicación de documentos primarios, incluyendo entre éstos los archivos, bibliotecas y mediatecas.
- 2) Centros cuya función es el tratamiento y difusión de referencias.
- 3) Centros de tratamiento y comunicación de información.

Como base diferenciadora de los archivos se presenta la procedencia de los documentos, como fruto de la actividad de una persona o institución y su vocación eminentemente conservadora, así como la utilización de instrumentos descriptivos y elaboración de productos documentales sustancialmente diferentes.

Según Coll-Vinent (1990, pág. 42), en el caso específico de la Archivística, la nota diferenciadora, que la obliga a procesos diferentes, vendrá determinada por su nivel de especificidad institucional, especificidad que queda claramente reflejada en la definición de Archivo dada por la Ley de Patrimonio Histórico Español cuando nos dice que:

«Son archivos los conjuntos orgánicos de documentos, o la reunión de varios de ellos, reunidos por las personas jurídicas, públicas o privadas, en el ejercicio de sus actividades, al servicio de su utilización para la investigación, la cultura, la información y la gestión administrativa. Asimismo se entiende por archivos las instituciones culturales donde se reúnen, conservan, ordenan y difunden para los fines anteriormente mencionados dichos conjuntos orgánicos» (Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español, BOE, núm. 155, 29 junio 1985).

Es decir, para que una agrupación documental pase a constituir un archivo, y por tanto objeto de estudio de la Archivística, debe tener una estructura orgánica y reflejar la actividad de una entidad, lo que lo diferencia de otros tipos de centros donde se procesa información.

En este sentido resultan muy adecuadas las palabras de M<sup>a</sup> Luisa Conde Villaverde cuando nos dice que

«para que un conjunto de documentos forme un archivo no puede ser considerado cada uno de ellos aisladamente ni como mero soporte de información, sino que tiene que ser respetado en el contexto que se ha producido»

diferenciándolo de los centros de documentación donde:

«los documentos se agrupan exclusivamente como soportes de información» (Conde Villaverde: 1992, pág. 12).

La existencia de este cuerpo común de procesos y conocimientos, su reconocimiento, el intercambio de experiencias y el desarrollo de la interdisciplinariedad, en la

medida de lo posible, implica un enriquecimiento y aumento de recursos de cada una de las disciplinas afectadas. Así la cadena documental será el nexo de unión, en lo que a procesos se refiere, de las tareas llevadas a cabo en los distintos tipos de centros dedicados al procesamiento de información, proporcionándoles un lenguaje común. Podemos recordar las clásicas etapas de la cadena documental, como proceso secuenciado, y aplicarlas perfectamente a las tareas propias de un archivo.

Entrada	Tratamiento	Recuperación	Difusión
---------	-------------	--------------	----------

**Entrada y selección:** El archivero no necesita determinar previamente las fuentes de información de las que se va a alimentar el centro, puesto que éstas ya vienen determinadas por la institución cuya documentación custodia. Sin embargo, sí resulta fundamental la selección de los documentos susceptibles de ser tratados, así como su nivel de tratamiento. Ello implica un profundo conocimiento de los objetivos de la institución, la circulación de la información dentro de la misma, y las necesidades de recuperación de información. ¿Qué tipo de información debe ser almacenada y tratada?, ¿por cuánto tiempo?, ¿cómo nos la van a solicitar nuestros usuarios?

**Tratamiento:** En los archivos tienen lugar las tres tareas clásicas de la fase de análisis, descripción, indización y resumen. En la descripción nos encontramos con diferentes niveles, dependiendo de la agrupación documental a que nos enfrentemos (fondo, sección, serie, unidad documental, como muy bien se explica en el capítulo dos de esta obra) y por tanto con los distintos modelos de documentos secundarios (guías, inventarios, catálogos, etc.). En lo que respecta a la clasificación e indización del material descrito, en los archivos quizá la nota predominante sea la utilización de sistemas de clasificación y lenguajes documentales difícilmente extrapolables en su totalidad, puesto que suelen responder a la producción documental de una entidad concreta, lo que no impide la normalización en cuanto a la elaboración y estructura básica de los sistemas de clasificación, según nos indica Antonia Heredia Herrera (Heredia: 1991). Los resúmenes en archivos sólo se suelen elaborar sobre los documentos de especial interés, y por tanto, objeto de un análisis más profundo, responden a la clásica regesta.

**Recuperación:** En lo que respecta a la fase de búsqueda y recuperación de la información, lógicamente y como siempre, se sigue el camino inverso a la etapa anterior, es decir, vamos de los documentos secundarios a las agrupaciones documentales o documentos primarios que necesitamos localizar. La recuperación será *on line* o manual según el grado de automatización del archivo.

**Difusión:** La misión difusora de información es una de las funciones más reivindicadas en los últimos años por los distintos profesionales vinculados a la Archivística y los archivos, pues a lo largo de la Historia se ha hecho más hincapié en la función conservadora de éstos. La difusión debe hacerse no sólo entre los usuarios naturales del archivo, gestores e investigadores, sino también entre el resto de los estamentos sociales, siempre que el carácter de la documentación y la ley lo permitan. Entramos aquí de lleno en el discurso sobre la apertura de los archivos a la sociedad, archivos y educación, etc.

### 6.1.2. *El archivo integrado en un sistema*

El archivo no es un centro aislado e incomunicado del resto de la estructura informativa de la sociedad a la que pertenece, ni siquiera los archivos privados, pues incluso éstos en un sentido amplio, forman parte del patrimonio cultural, sino que, muy al contrario, el archivo es un nódulo más de gestión de información dentro de un sistema cada vez más complejo e interconectado.

A su vez, la política de archivos debe tender y tiende a formar redes de archivos integradas en un sistema de archivos, como el de la Administración Central del Estado en nuestro país, o los desarrollados en las Comunidades Autónomas, destacando en la actualidad por su nivel de desarrollo los de la andaluza y la catalana. Según Esther Cruces:

«los elementos que han de componer un sistema de archivos son aquéllos que la tradición, la teoría archivística y parte de la legislación vigente –no especialmente la española–, entienden que son básicos para el correcto funcionamiento de los archivos, la protección del patrimonio documental, la formación de especialistas y la creación de vínculos con la propia sociedad. Por ello, se entiende que todo sistema de archivos ha de contar con unos órganos administrativos, otros consultivos, elementos de formación y, por supuesto, la red de centros» (Cruces: 1994, pág. 16).

#### SISTEMA DE ARCHIVOS

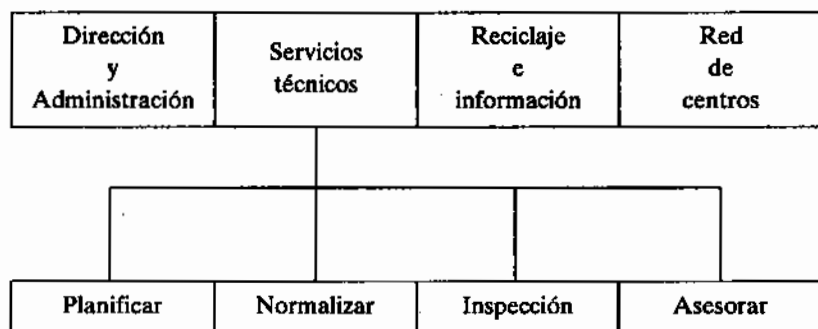


Figura 6.1. Esquematización de un sistema de archivos.

### 6.1.3. *El archivo integrado en la institución/empresa a la que sirve*

La mayoría de los centros vinculados a la red de archivos se ubican en el marco de instituciones formando parte de su organigrama y con las que han contraído una serie de responsabilidades derivadas de la custodia de los documentos. Pero, como ya es sabido, las funciones del archivo se inician desde el primer momento en que se genera documentación en las oficinas de gestión, poniéndose en marcha unos mecanismos representados en los archivos de gestión, archivo central, archivo intermedio y archivo

histórico, a través de los cuales el archivo como sistema va aumentando su control sobre el documento y el tratamiento a que lo somete. Así los distintos tipos de archivos mantendrán una relación más o menos frecuente e intensa con los centros productores de información primaria (toma de decisiones, administración, investigación) en función de la tipología y la edad de la información custodiada. Es por ello por lo que en este capítulo eminentemente práctico pretendemos dar una visión totalizadora del trabajo en un archivo, integrado en un programa de archivos.

En la pirámide siguiente se representa el aumento de responsabilidad y control de la red de archivos sobre la producción documental desde el momento en que ésta es generada en la oficina productora. Queda reflejada la intersección del archivo, como parte del subsistema de información, con los otros subsistemas de la empresa.



Figura 6.2. Control y responsabilidad sobre la información.

#### 6.1.4. La Archivística al servicio de los archivos

El buen funcionamiento del archivo, en el marco del párrafo anterior, implica además un proceso de trabajo que refleje de un modo continuado los distintos aspectos de la Archivística como Gestión de documentos, Organización de archivos, Administración de archivos, Reproducción de archivos, Instalación, Conservación y Restauración y, finalmente, Normalización. La aplicación de todo ello nos llevará lógicamente a la elaboración de un plan de gestión.

ARCHIVÍSTICA					
Normalización	Gestión Docum.	Organiz. Archivos	Admón. Archivos	Reproduc. Archivos	Instalac. Archivos

Figura 6.3. Aspectos de la archivística.

#### 6.1.5. Necesidad de un plan de gestión

Al contrario de lo que creen muchos alumnos al comienzo de sus estudios, la principal tarea de un archivero no es catalogar, sino diseñar la estructura lógica y de ges-

tión que haga funcionar la máquina informativa que es un archivo, como centro de tratamiento de la información producida por una o varias entidades, públicas o privadas, en el ejercicio de sus actividades, como bien nos dice la definición dada por el Consejo Internacional de Archivos (Council: 1988, pág. 20). Es por ello por lo que queremos citar aquí como una de las bases de nuestro trabajo el estudio RAMP preparado por Murielle Doyle y André Frénière, que, aunque está dedicado a archivos administrativos, tiene aplicación a otro tipo de fondos documentales; nos recuerda que

«la aplicación de un programa de gestión de documentos administrativos permite instaurar medidas coherentes respecto a la creación, la organización, el tratamiento, el reconocimiento y la conservación selectiva de dicha información. Inversamente la falta de un programa de este tipo ocasiona gastos administrativos de investigación y conservación desmesurados y dificulta a la vez la toma de decisiones óptimas. Existe otra consecuencia de peso: la selección de documentos con valor permanente para la constitución de los archivos de una administración se vuelve cada vez mas fastidiosa y aleatoria» (Murieller y Freniere: 1991, pág. 18).

#### 6.1.6. *Secuencialización de tareas en el archivo*

El archivero que se enfrenta por primera vez a un fondo se plantea fundamentalmente un problema de organización, cuya solución pasa por las diez fases indicadas, para cualquier problema de organización, por Lemaitre (Lemaitre y Maders: 1991, pág. 19):

- 0) Identificación del problema.
- 1) Plantear el problema.
- 2) Analizar la situación.
- 3) Diagnosticar.
- 4) Encontrar soluciones.
- 5) Decidir.
- 6) Realizar.
- 7) Seguir los resultados.
- 8) Estandarizar.
- 9) Generalizar.

El planteamiento clásico del trabajo en archivos coincide básicamente con este esquema. Las tres primeras etapas (0/2) coinciden con el estudio del fondo y la denominada etapa prearchivística donde, como sabemos, resulta fundamental la conexión con las oficinas productoras; las fases número tres, cuatro y cinco corresponderán a la definición de la política del archivo y el diseño de gestión. En las fases número seis y siete se intensifican las tareas específicamente archivísticas de trabajo con las agrupaciones documentales, como ordenar, clasificar, etc., pero con criterios de experimentación y observación a fin de realizar las modificaciones oportunas en el sistema. Finalmente, en las dos últimas fases se extiende el modo de trabajo a todo el archivo, quedando estructurado éste en los aspectos de organización y funcionamiento.

A fin de llevar a buen término la secuencialización de tareas, propuesta ya en los primeros párrafos, es conveniente centrarnos en un tipo de archivo, aunque siempre basándonos en normativas generales. Así, el tipo de archivo del que hemos querido partir



es un archivo central de empresa, pues es ésta una de las variedades más olvidadas, quizá por no quedar tan claramente bajo la tutela de la Administración Pública, lo que no implica que no pueda y deba utilizar, en la medida que resulte conveniente, las normativas emanadas de ésta. A propósito del diseño de una política archivística estructurada en red, Josep M. Masach mantiene que

«siempre hay que tener en mente la intención de elaborar un sistema completo de actuación sobre todo el patrimonio documental; se debe pensar en todo momento en poder ejercer el control del conjunto de fondos que se custodian en el país, tanto de los que pertenecen a cuestiones públicas como los que están en manos de particulares. El fruto que surge de estos planteamientos de tratamiento global es la elaboración de un sistema de trabajo, en el que todo el país tiene que estar integrado de una forma u otra, funcionando bajo unos mismos criterios» (Masach: 1994, pág. 4).

En cualquier caso es de destacar el interés creciente que están teniendo estos centros entre los profesionales de la Archivística, interés que queda reflejado en la bibliografía profesional, la organización de encuentros, la constitución de asociaciones profesionales, etc.

Igualmente nos ha interesado este tipo de archivo por ser en el que más se evidencia la necesidad de su efectividad y rentabilidad, su interés por tanto en la aplicación de criterios de calidad y su mayor vinculación, por la más variada formación de origen de sus archiveros, a las demás técnicas de tratamiento de la documentación. Así mismo hemos tenido en cuenta la demanda constatada en este sector, aunque bajo denominaciones variopintas, de profesionales que se hagan cargo de la información generada por la empresa con fines de conservación. Datos significativos sobre esta demanda se pueden obtener analizando las convocatorias de becas del COIE (Universidad de Granada. Centro de Información y Orientación de Empleo) dentro del marco de colaboración Universidad-Empresa.

## 6.2. El archivo de empresa

En los últimos veinte años las empresas de todo el mundo, en mayor o menor medida, públicas o privadas, se han visto afectadas, entre otras, por dos cuestiones fundamentales. Una de ellas impuesta por la evolución tecnológica de nuestra sociedad y la otra como reacción a ésta y al aumento de la competencia. Nos estamos refiriendo al valor creciente de la información, como parte importante del capital rentable de una empresa, y al concepto de gestión de calidad. Ambos factores, íntimamente relacionados, influyen de una manera positiva en la función cada vez más relevante que debe tener el archivo de la empresa, ahora bien, a condición de que éste se adapte a las nuevas circunstancias. Los archivos han de asumir los nuevos retos que se les plantean; es por ello por lo que se encuentran en un momento crucial de su historia, ante una oportunidad de oro para demostrar su eficacia y rentabilidad. Analicemos brevemente ambas cuestiones.

### 6.2.1. Valor creciente de la información

La información siempre ha sido fundamental para el hombre, podríamos decir que la base de su desarrollo; siempre ha constituido la unidad operacional de su siste-

ma de conocimiento, que, una vez conformado, es el instrumento utilizado para intervenir en el exterior y "dominar el mundo". Por ello existen desde los tiempos más remotos depósitos documentales de todo tipo, ajustados a las diversas necesidades de información, permitiendo construir nuestra particular máquina lógica de intervención y toma de decisiones; entre ellos se encuentran los archivos, una de las formas de depósito de información más antigua de las creadas por el hombre.

Ahora bien, es en las últimas décadas cuando la información se revaloriza, convirtiéndose en factor protagonista de la economía y la estructura social, debido entre otros factores al aumento de nuestra capacidad tecnológica para incrementar la calidad, cantidad y velocidad de transmisión de información, mientras que en el pasado habíamos dependido básicamente de los recursos humanos para llevar a cabo estos procesos. Al aumentar vertiginosamente nuestra capacidad para recoger, procesar y transmitir información, hemos mejorado también vertiginosamente nuestro potencial de intervención y de transformación; en definitiva, se trata de que la información, como unidad operacional del sistema del conocimiento, ha crecido en su capacidad de operación. Es la diferencia entre viajar a lomos de una tortuga y de una liebre. ¿Van a viajar los archivos a lomos de la liebre y asumir sus consecuencias?, ¿o van a continuar como en el pasado, convirtiéndose en una especie en extinción? Para la mayoría de los archiveros y las instituciones de archivos, tal y como se trasluce tanto de acciones como de las opiniones vertidas en las reuniones científicas, los objetivos son claros, aunque no lo es tanto el modo de hacer el camino; pero, como ya nos dijo Machado (1989, 239), "el camino se hace al andar": todo es cuestión de que continuemos.

### 6.2.2. *Gestión de calidad*

La competencia cada vez mayor de las empresas dentro del mundo desarrollado, la necesidad de prestar unos servicios cada vez más cualificados ha llevado a implantar el concepto de gestión de calidad total (GCT), que implica la no aceptación de errores.

Las normas ISO 9000/9004, que corresponden a las normas EN 29000/29004 adoptadas por el Comité Europeo de Normalización y de obligado cumplimiento para Alemania, Austria, Bélgica, Dinamarca, España, Finlandia, Francia, Grecia, Irlanda, Italia, Noruega, Holanda, Portugal, Reino Unido, Suecia y Suiza, desarrollan las "Normas para la gestión de la calidad y el aseguramiento de la calidad". En concreto, la norma EN 29004 nos indica en su introducción que

«el interés principal de una empresa u organización debe ser la calidad de sus productos y servicios; para tener éxito, una empresa debe ofrecer productos o servicios que:

- a) Satisfagan una necesidad, un uso o un propósito bien definidos.
- b) Satisfagan las expectativas de los clientes.
- c) Cumplan con las normas y especificaciones aplicables.
- d) Cumplan con los requisitos legales u otros establecidos.
- e) Resulten disponibles a precios competitivos.
- f) Se obtengan a un coste que proporcione un beneficio.

Para cumplir sus objetivos, la empresa deberá organizarse de tal manera que los factores técnicos, administrativos y humanos, que afectan a la calidad de sus productos y servicios, estén correctamente controlados. Dicho control deberá orientarse hacia la reducción,

eliminación y, lo que es más importante, la prevención de las deficiencias de calidad. Deberá desarrollarse e implantarse un sistema de gestión de la calidad que permita cumplir los objetivos trazados por la política de calidad de la empresa [...] Para obtener calidad es necesario que todos los niveles de la organización se adhieran a los principios de la calidad y el sistema de gestión de la calidad establecido se revise y mejore continuamente en base a la realimentación que proviene de la percepción del cliente del servicio prestado» (UNE, 8).

Podemos ver cómo en este último párrafo están directamente implicados los archivos, que, como un nivel más dentro de la empresa, deben adherirse al sistema de calidad de la misma y hacer suyos los principios de la política de calidad, entre cuyas metas primarias conviene que estén, según nos indica la segunda parte de la ISO 9004:

- 1) Satisfacción del cliente de acuerdo con las normas éticas y profesionales, lo que implica la definición de sus necesidades, que en el caso del archivo serán esencialmente las necesidades de su principal cliente, la propia empresa y su sistema de información. Vinculado a este objetivo está la puesta en marcha de mecanismos de control de calidad del producto con vistas a evitar deficiencias en el servicio de archivos.
- 2) Consideración de las exigencias de la sociedad y el medio ambiente, de cara a la prevención de efectos negativos, como la desaparición de parte del patrimonio documental de una nación.
- 3) Eficiencia al proporcionar el servicio y mejora de éste, lo que implica revisión de los resultados obtenidos, estudios de costes y el establecimiento de mecanismos adecuados de retroalimentación que permitan demostrar y mejorar el valor de la aportación del servicio de archivo a la empresa.

Es importante que los archivos se ajusten a estos sistemas de control de la calidad prestada, cumpliendo por otra parte la normativa internacional, de cara de nuevo a su propia supervivencia, cada vez más acosada por criterios de costes y rentabilidad a corto plazo. No podemos olvidar que en la actualidad no sólo se exige más rapidez y calidad en los servicios, sino que también los costos de éstos se han visto incrementados por la necesidad de implantar sistemas automatizados de información. Es decir, el servicio de archivos conlleva bastantes más gastos que los originados por la contratación de personal cualificado: es necesario algo más que un archivero.

### 6.2.3. La empresa como sistema y el archivo integrado en el mismo

Ya nadie discute, en el mundo empresarial ni en el de la Administración Pública, que el valor de la información y la capacidad para gestionar calidad, que depende directamente de la eficacia en la gestión de información, son una parte importante del capital rentable de una empresa, ya que aumenta su capacidad de operar en el mercado. Pero, ¿por qué es especialmente importante la gestión de la información, y por tanto del archivo, en la empresa? Para contestar a esta pregunta analicemos primero el concepto de empresa y la función del archivo en la misma.

Para Carlos Zorinho (1991, pág. 27) una empresa es una unidad social que combina medios técnicos, humanos y financieros de una forma organizada, buscando producir un cierto número de bienes y servicios y conseguir determinados objetivos. La combinación e interacción de los distintos elementos y medios que componen la em-

presa convierten a ésta en una configuración en forma de sistema, dinámico y evolutivo, integrado por diversos subsistemas (objetivos y valores, financiero, tecnológico, recursos humanos, etc.). La capacidad de la empresa para integrar estos subsistemas, también dinámicos y evolutivos, en el marco de un sistema superior, que la lleve a la consecución de sus objetivos, a través de una adecuada interpretación de la realidad y adaptación al medio, condiciona la operatividad y rentabilidad de la misma.

Para conseguir la citada integración e interacción, los distintos subsistemas que conforman la empresa son coordinados por el subsistema de gestión, definido como

«un sistema de procesos de decisión, que buscan integrar, organizar y animar las acciones colectivas de personas o grupos que desempeñan tareas que le son atribuidas en un organización [...] el éxito de la gestión depende fundamentalmente de la capacidad de generar sinergias, articular recursos y combinar intereses, asumiendo un papel estructurante y aglutinador que reduzca la tendencia natural a la entropía de los sistemas abiertos» (Zorrinho: 1991, pág. 36).

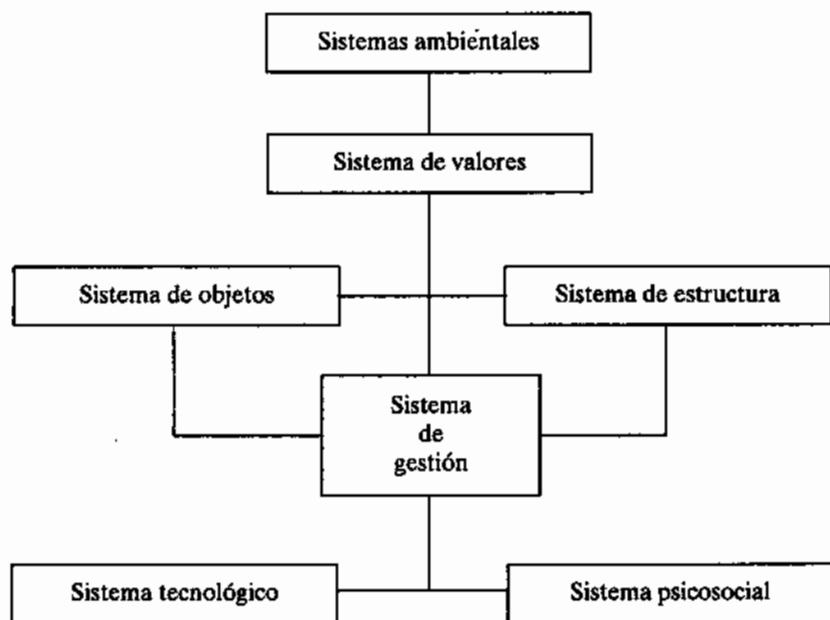


Figura 6.4. Interacción entre los subsistemas de la empresa entre sí y con los sistemas ambientales. Tomado de Carlos Zorrinho.

Elemento fundamental del sistema de gestión es el subsistema de información, cuya misión básica es proporcionar, como su propio nombre indica, la información pertinente, debidamente tratada y en el momento oportuno al resto de la empresa, normalmente a través del sistema de gestión. Podríamos decir que su misión es alimentar el sistema de gestión para que éste construya una estructura de conocimiento *ad hoc* para el buen funcionamiento de la empresa y en consecuencia la toma de decisiones.

Así, el sistema de información se constituye en garante de la eficacia y de la capacidad de cambio y adaptación de la empresa.

Aunque, por las razones aportadas, el sistema de información ha sido tradicionalmente importante dentro de la empresa, es hoy cuando se ha convertido en piedra angular de la misma pues, siguiendo a Cronin y Blaise, en nuestros días el impulso económico principal de muchas industrias

«procede de una gestión eficaz de los valores informativos [...] La función del gestor de la información es optimizar la configuración y explotación de esos recursos, así como crear y promover un entorno creativo, estimular el intercambio y maximizar el intercambio de información y comunicación dentro de la propia organización. Esto es aplicable tanto al sector público como privado, aunque los objetivos, metas y evaluación de las actuaciones en un ámbito u otro varíen bastante.

Los encargados de la información son responsables de la gestión de una cartera de valores. Los valores más tratados en este departamento son seis: *stock*, propiedad, base instalada de sistemas de información, cualidades profesionales y experiencia acumulada» (Cronin y Davenport: 1991. Cit. en Cronin y Vila-Velda: 1993, pág. 50).

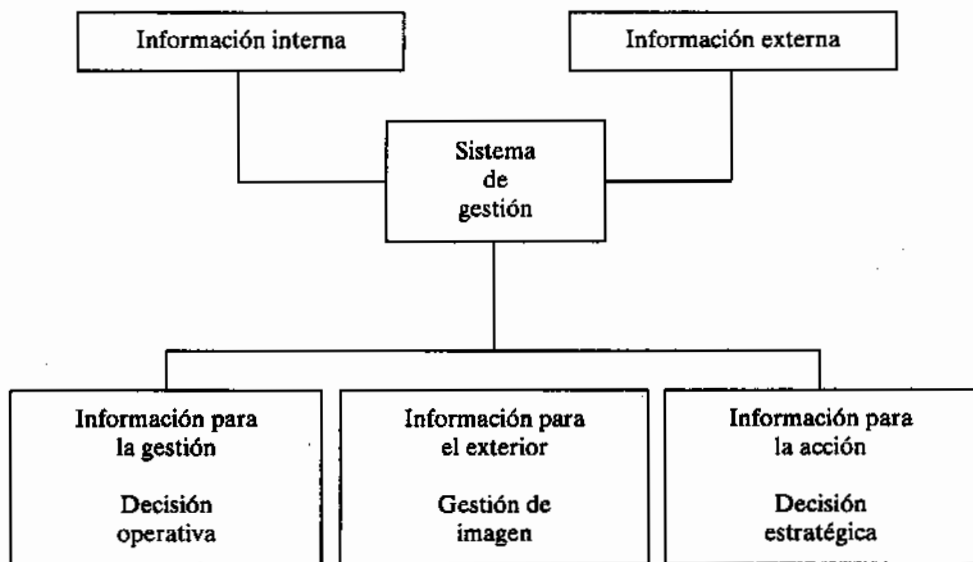


Figura 6.5. El sistema de gestión como sistema de información. Tomado de Carlos Zorrinho.

La gestión de los valores citados implica la existencia de archivos de oficina en cada uno de los departamentos, mientras la información es muy activa, y la existencia de un archivo central directamente vinculado al valor denominado “experiencia acumulada”.

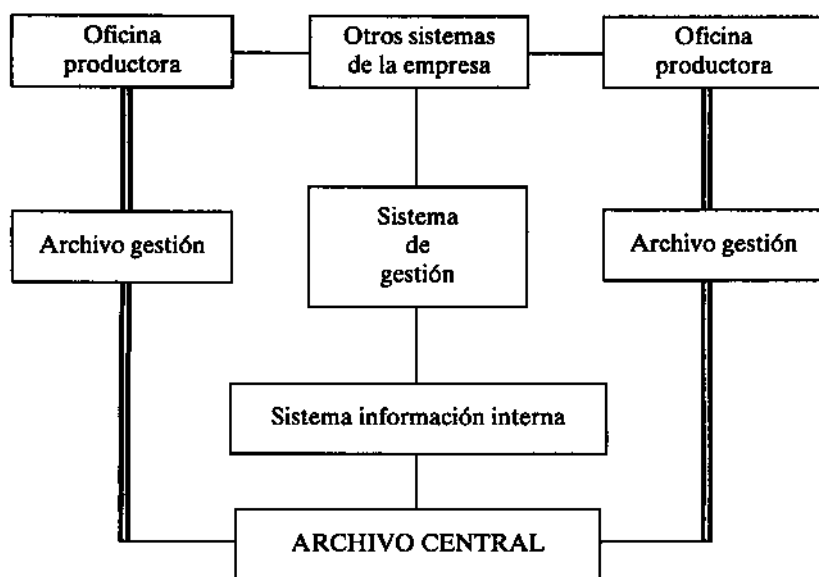


Figura 6.6. El archivo en el sistema empresa.

#### 6.2.4. *Función y características del archivo de empresa*

La función del archivo integrado en el sistema-empresa es básicamente la misma que la de cualquier otro tipo de archivo: contribuir al buen funcionamiento de la empresa y a la consecución de sus objetivos, seleccionando, tratando (análisis y codificación), recuperando y difundiendo, ya sea con fines de prueba o de información, los documentos dignos de ser conservados, en sus fases activa, semiactiva e inactiva, generados por la empresa como sistema, en el transcurso de sus actividades y por tanto fiel reflejo de la estructura de la misma.

A través de los documentos que custodia y trata, el archivo contribuirá a la buena gestión de la empresa, tanto en lo que respecta a la operatividad diaria (la demora en la localización de un documento implica un aumento de gastos), como en la toma de decisiones estratégicas y de política de empresa, o en la consolidación de la imagen y cultura de la empresa (véase Figura 6.5).

La puesta en práctica de estas funciones implica, como ya se ha indicado, la existencia de un archivo integrado en un sistema superior de información y gestión de empresa. Una de las consecuencias de esta integración y requisito imprescindible para un buen funcionamiento del archivo es el conocimiento por parte del archivero del flujo de documentos en la empresa, resultando conveniente su participación en el diseño de la política de circulación de la información. Como se ha repetido ya tantas veces, el archivero debe estar presente desde el primer momento en que se generan documentos, contribuyendo de este modo a la racionalización y normalización de procesos y formatos, con independencia de que los archivos de la empresa, respondiendo a las tres edades del documento y a las etapas de gestión, se organicen en torno a una estructura centralizada o semidescentralizada.

La rentabilidad del archivo, que es difícilmente cuantificable en términos monetarios, y por tanto su supervivencia, está íntimamente ligada a su contribución al éxito de la empresa, que en su conjunto será quien en definitiva determine, viendo el grado de efectividad y rentabilidad del servicio, los medios, personal, competencias y niveles de responsabilidad de archivo y archivero. A medida que aumente la eficacia del archivo y su integración en el proceso vital de la empresa aumentarán sus recursos y a la inversa, a medida que el archivo sea vertebrado y dotado de recursos aumentará su rentabilidad. Y dado que nuestro interés es defender la profesión y funciones del archivero, es conveniente que en caso de un desinterés por parte de la empresa, normalmente causado por una falta de concienciación del valor de la información, sea el archivero el que inicie este proceso en espiral. Podemos decir con Alejandro Nieto, en su análisis del desgobierno en España, que

«a la vista, pues, de una situación determinada, la presencia de un nuevo elemento inicia una nueva dinámica que influye en los niveles interconectados que, después de adaptarse a la influencia recibida, influirán ellos mismos en el contexto, incluso en el subsistema de quien recibieron el impulso inicial, coadyuvando en el permanente proceso de evolución social. De esta forma es como pueden romperse los llamados círculos viciosos del inmovilismo coservador» (Nieto: 1987, págs. 170-171).

Es nuestra aportación a la nueva sociedad de la información. Marcel Van Campen, en su contribución al XII Congreso Internacional de Archivos (Van Campen: 1992), estudia algunos de los factores externos que determinan el contenido profesional de la tarea de archivero de empresa, citando las siguientes:

- 1) *Las disposiciones oficiales, generalmente reducidas al mínimo, en materia de organización de archivos.* Existen en todos los países, sobre todo en aquéllos donde el aparato del estado está más desarrollado, normativas legales sobre la documentación que deben conservar las empresas, como reflejo de sus actividades y de cara fundamentalmente al control fiscal de las mismas, lo que resulta determinante a la hora de definir la política de conservación de documentos en el archivo y elaborar las tablas de evaluación de la documentación. Sin embargo, en lo que respecta a la organización y gestión del servicio de archivo apenas existe normalización, a diferencia de la cosa pública donde, aunque insuficiente en algunos países, la legislación a través de reglamentos y normas va mucho más lejos. Si partimos de la idea de que los archivos de empresas privadas, un elemento más del entramado socioeconómico, forman parte de la estructura informativa de un país, es conveniente que los archivos, siempre amparados en el marco de sus libertades como parte de la empresa privada, sigan las pautas de gestión y organización dadas por las entidades responsables en el país de la organización del sistema de archivos, en nuestro caso la Dirección General de Archivos. No podemos olvidar que las empresas forman parte importante de la vida socioeconómica de un país, cuyo análisis y reconstrucción corresponderá a los investigadores del futuro, siendo responsabilidad del archivero facilitar al máximo esta tarea.
- 2) *La falta de deber, legal y extendido, de información al público, en particular en lo que concierne a la justificación del pasado.* En la mayoría de los países, y al contrario de lo que ocurre con las empresas públicas, la empresa privada no tie-

ne obligación de informar al ciudadano que no esté directamente vinculado a la empresa, aunque sí al aparato del Estado. Es decir, que la función de información del servicio de archivo se encuentra en muchos casos con dos únicos usuarios, la propia empresa como usuario interno y el Estado, en los plazos y asuntos que la ley prescribe. A pesar de ello y directamente vinculado con el punto anterior, es importante que las empresas se conciencien de la importancia de la conservación de documentos, no sólo para la consecución de sus fines, sino también desde el punto de vista de su propia memoria histórica y la de la sociedad a que pertenecen. De hecho, numerosas empresas recaban datos de la memoria histórica almacenada en sus archivos con fines de publicidad y gestión de imagen corporativa. De alguna manera el archivo es el depositario de la "cultura" de la entidad y, por tanto, fuente de información cuando se quiere transmitir ésta al exterior o a los propios empleados a fin de crear el tan codiciado espíritu cooperativo y de empresa, cohesión y motivación del equipo, etc. A medida que la formación y capacidades de los empleados son considerados parte del capital rentable de la empresa, aumenta el interés de ésta en dar forma a la "cultura" de la empresa, entendida como modos de hacer y vincular a los empleados con la misma.

- 3) *La pertenencia a una organización cuya razón de ser es económica en sus objetivos.* Este punto condiciona determinantemente la existencia y la calidad del archivo en la empresa. Como ya hemos indicado, el archivo tiene que contribuir, a través del cumplimiento de sus funciones, a la supervivencia y triunfo de la empresa, en un mundo cada vez más competitivo, donde las diversas entidades tratan de reducir al mínimo los costes de los productos finales, donde, sin duda, irán cargados los gastos derivados de la gestión de la información y por tanto del archivo. El archivo, en la medida de sus posibilidades, debe incidir en la reducción de esos costes y no en la implementación del precio final del producto. Una adecuada gestión de información abarata procesos. Sin duda alguna, esta presión es mucho mayor en la empresa privada que en el mundo de la Administración Pública, aunque también entre los objetivos de ésta se encuentra la rentabilización de los servicios de archivo, en la medida que contribuyan a una mejor gestión y a una mejora de los servicios al ciudadano, tanto en lo que respecta a tiempo de respuesta como a calidad. Pensemos simplemente en las consecuencias que podría tener un archivo de una Delegación de Hacienda o el de historias clínicas de un hospital mal gestionado.

Aunque queda claro que en el mundo de la empresa privada, archivero y archivo tienen vinculada su existencia a la rentabilidad del servicio y por tanto es un factor que no pueden olvidar, tampoco es menos cierto, como ya se ha esbozado en los conceptos anteriores, el compromiso de los archiveros con la futura reconstrucción de nuestra Historia actual así como la actual investigación sobre nuestro pasado más reciente. A través de la investigación en los archivos de empresa se debe reflejar el papel que éstas han desempeñado en nuestra sociedad, cuya imagen quedaría distorsionada y descompensada con datos provenientes única y exclusivamente de la gestión pública: nos encontraríamos con un rompecabezas a medio hacer. Señalemos, en esta misma dirección, la importancia que se le da en EEUU a la "Business History", cuya enseñanza se imparte en Harvard desde 1927, y en nuestro país la inclusión en los planes de estudios universita-



rios de materias como la "Historia Económica", la "Arqueología Industrial", etc. Fuente básica de información de estas disciplinas son los archivos que nos ocupan.

Siguiendo a la francesa Isabelle Guérin-Brot (Guerin-Brot: 1989), destacaremos algunas de las relaciones elementales entre los archivos de empresas y la reconstrucción histórica, por otra parte tan grata a los archiveros, cuya formación en muchos casos proviene de este campo. Según la autora citada los archivos de empresa presentan interés básicamente para la historia económica, la historia social y la historia de las técnicas.

Para la historia económica serán útiles datos y documentos sobre la creación de la sociedad, los procesos de cambios en la composición del capital de la empresa, los ficheros de accionistas, los documentos de fusiones y escisiones, etc.

Entre los documentos más atractivos, desde el punto de vista histórico, están los relativos a la gestión diaria, ya que proporcionan datos homogéneos durante largos periodos de tiempo. Entre ellos se encuentran las actas de asambleas y consejos de administración, que nos darán las pautas seguidas por la empresa y las bases que las argumentan, la correspondencia y relaciones con el exterior de los órganos de dirección, las estadísticas e informes periódicos de los diversos servicios sobre su actividad, la documentación contable, etc.

Para la historia social, serán de especial interés los documentos relacionados con las condiciones de trabajo, cualificaciones exigidas para la contratación, procesos de selección de personal, registros de personal, negociaciones de convenios colectivos, política de seguridad e higiene de la empresa, horarios, salarios y nóminas, relaciones sindicales, documentación de los procesos de huelga, expedientes de regulación de empleo, inspección del trabajo, etc.

Para la historia de las técnicas, vinculada especialmente a la arqueología industrial, resultará elemental la documentación relativa a los procesos de fabricación del producto, normas, patentes, informes de laboratorio, catálogos, compra de materiales, renovación de maquinaria, etc.

### 6.3. El servicio de archivo en una empresa privada. Fases para su desarrollo

#### 6.3.1. Identificación de la institución/empresa

*Objetivo:* Conocer la institución/instituciones cuya documentación custodia el archivo, a fin de cumplir el principio de procedencia.

*Problemas que resolver:* ¿En qué empresa o institución se encuentra integrado el archivo?, ¿qué objetivos tiene la empresa/institución?

*Método y herramientas:*

- 1) Estudio de la historia de la empresa/institución y su evolución orgánica y funcional.
- 2) Estudio de las funciones actuales de la empresa/institución y objetivos. Una buena fuente de información suele ser la última memoria anual.
- 3) Estudio del organigrama actual de la institución/empresa.
- 4) Entrevista con personal responsable del sistema de información o los directivos de la empresa. La entrevista, para ser fructífera, debe estar previamente preparada en torno a un guión, por lo que en un principio se suele utilizar la técnica de encuesta y a medida que avanza la conversación hacia puntos den-

sos y profundos se aplican técnicas de exploración y retrospectivas. Se tomarán notas a lo largo de la reunión. La entrevista, que no es recomendable que dure más de dos horas, debe ir acompañada de una visita a las instalaciones de la empresa. La entrevista concluye con la redacción de un informe en el que se incluirán los nuevos temas que han surgido a consecuencia de la conversación y que quedan pendientes de una ampliación de datos.

### 6.3.2. *Identificación del fondo*

**Objetivo:** Conocer de modo superficial, a nivel de usuario, el archivo a que nos incorporamos. Se trataría de una primera toma de contacto.

**Problemas que resolver:** ¿Qué características tiene el archivo que debo gestionar con la mayor eficacia posible al servicio de sus usuarios?, ¿está formado por un solo fondo o hay varios fondos procedentes de filiales, empresas absorbidas, etc?, ¿con qué instrumentos de trabajo cuento?

**Método y herramientas:**

- 1) Lectura de la bibliografía existente sobre el archivo y los fondos que lo compongan.
- 2) Lecturas de la literatura profesional sobre las características y peculiaridades del tipo de archivo ante el que nos encontramos.
- 3) Identificación de los distintos fondos que conserva el archivo.
- 4) Identificación de los instrumentos de descripción existentes en el archivo. Manejo de los mismos.
- 5) Legislación, reglamentos y normas que regulan su funcionamiento.

**Recomendaciones:** Trabajar sobre un esquema previo de la información que se quiere recoger.

### 6.3.3. *Elaboración del proyecto de trabajo*

**Objetivo:** Elaborar un documento que permita planificar a corto y medio plazo los objetivos del archivo, la manera de llevarlos a cabo, los recursos necesarios y la temporalización implicada.

**Problemas:** ¿Cómo debe configurarse el archivo en un futuro próximo y medio?, ¿qué elementos debe tener el plan de desarrollo de un archivo?

**Método y herramientas:** Normalmente un proyecto de desarrollo está compuesto por seis fases fundamentales:

- 1) Objetivos generales. Definición del proyecto.
- 2) Estudio de viabilidad. Supone el análisis de la situación del archivo e incluye el estudio de costes y rentabilidad.
- 3) Especificación de los requisitos. Supone la definición de los objetivos específicos y tareas.
- 4) Puesta a prueba del sistema diseñado. Evaluación.
- 5) Puesta en marcha definitiva. Implantación del sistema.
- 6) Control y mantenimiento.

Las seis fases deben estar debidamente estructuradas, sistematizadas y presentes en el documento básico que recoge el proyecto de desarrollo. La información requerida para elaborar el plan, en parte, proviene de los análisis realizados anteriormente. Así los objetivos básicamente se alimentan de la información recogida en la fase previa, a la que se le irán añadiendo datos a medida que se suceden las fases.

Un ejemplo de una planificación del tipo del que hablamos, enmarcada en la metodología de análisis de sistemas, es la estructura del Plan de Archivos de Andalucía (Junta: 1993), que se articula en torno a los siguientes puntos o fases:

- a) Metodología del plan.
- b) Información y diagnóstico.
- c) Propuestas de intervención.
- d) Estudio económico.

Cualquier planificación debe ir acompañada de una temporalización que nos marque los plazos que habrá que cumplir. Instrumentos clásicos para esta materia son los cuadros de tipo GANTT con doble entrada para el tiempo y las funciones o tareas que realizar, o las personas y equipos que deben llevarlas a cabo. La temporalización, que ha de ser lo más realista posible, nos va a permitir controlar el grado de cumplimiento de nuestros objetivos. De esta manera las correcciones, que en todo proceso de este tipo son difíciles de evitar, se ajustan periódicamente, eludiendo desagradables sorpresas en los últimos momentos, cuando ya es difícil articular soluciones para recuperar el tiempo perdido.

ACT/ TIEMPO	enero	febrero	marzo
Fase previa	—		
Proyecto	—		
Análisis fondo	—	—	
Anal. demanda		—	—
Diagnóstico y propuesta			—

Figura 6.7. Temporalización según grafica de GANNT.

Se debe indicar igualmente los miembros y departamentos de la organización que van a participar en las distintas fases del proceso, pudiéndose representar en cuadros del tipo del que sigue, tomado de Lemaitre y Maders, donde se indican los distintos departamentos implicados en el proceso, las tareas en las que participan y su función específica en el proceso. Las tareas se anotan secuencializadas y en orden cronológico. Se trata de un modelo muy esquematizado de representación, por lo que sólo se deben hacer constar los pasos más importantes.

Podemos observar cómo, a través del control de calidad o evaluación del sistema, se genera un proceso de retroalimentación que nos lleva de nuevo a la fase de análisis. Nos encontramos así ante un ciclo que, al perpetuarse, garantiza la adaptación del archivo a las nuevas necesidades.

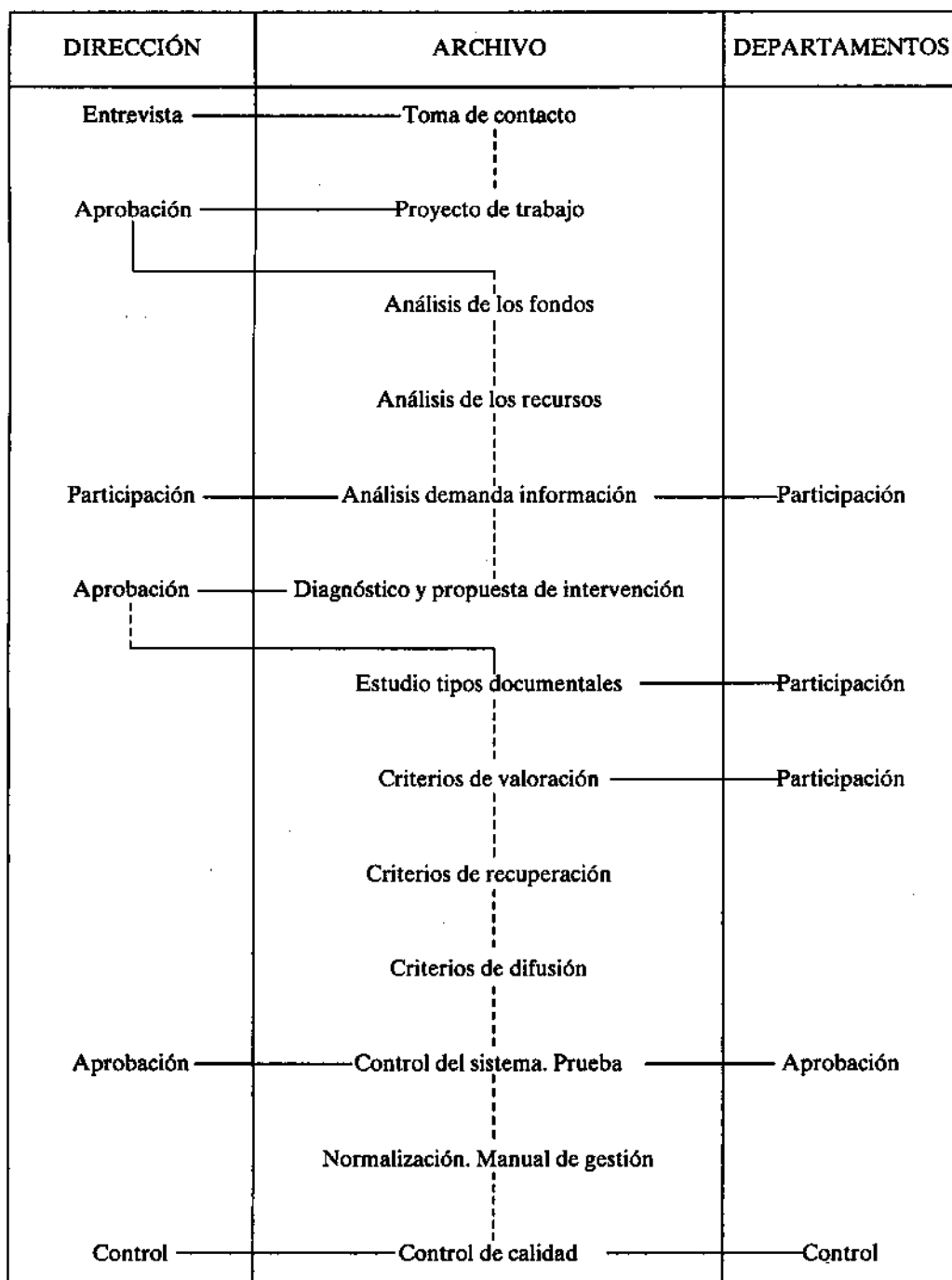


Figura 6.8. Proceso de implantación del subsistema archivo.

#### 6.3.4. Cuantificación del problema. Análisis de los fondos

**Objetivo:** Determinar de manera precisa y detallada las características y condiciones de instalación de la documentación responsabilidad del archivo, de cara a un informe final.

**Problema:** ¿Cómo es y en qué estado se encuentra la documentación que debe ser gestionada?

**Método y herramientas:**

Recoger datos sobre:

- 1) Fondos del archivo, y series que lo componen.
- 2) Disposición de los fondos en el archivo.
- 3) Metros lineales de cada una de las series documentales, si están separadas.
- 4) Soportes de la documentación: papel y características de éste, respecto a su composición en la medida que ésta afecta a la conservación, microfilm, material fotográfico, planos, audiovisuales, material informático, etc.
- 5) Estado de conservación.
- 6) Instalación. Metros de estanterías, edificio.
- 7) Medidas de conservación respecto a temperatura, humedad, luz, contaminación, fuego, agua, robos.
- 8) Elaboración de croquis con la disposición de los fondos.

#### 6.3.5. Cuantificación del problema. Análisis de los instrumentos de trabajo existentes

**Objetivo:** Determinar mediante un análisis exhaustivo los instrumentos de trabajo existentes respecto a las distintas fases del trabajo en archivos

**Problema:** ¿Qué instrumentos de trabajo específicamente archivísticos han sido implantados y desarrollados en el servicio de archivo?, ¿se adaptan a las normativas exigidas?

**Método y herramientas:** Realizar un catálogo de los instrumentos de trabajo existentes en el archivo, desde la fase de recepción de documentación a la facilitación de documentos y mecanismos de autocontrol, indicando para cada uno de ellos nombre del instrumento, objeto del mismo, material que describe, período de aplicación, elementos que lo componen y normas de uso.

En este catálogo se deben incluir todos los formularios utilizados:

- 1) Impresos de transferencia de documentos.
- 2) Estudios de tipos documentales.
- 3) Cuadros de clasificación.
- 4) Inventarios.
- 5) Catálogos.
- 6) Índices.
- 7) Tablas de valoración.
- 8) Guías.
- 9) Manuales de gestión del archivo.
- 10) Impresos para el servicio de documentos.
- 11) Impresos para estadística sobre los servicios del archivo.

### 6.3.6. *Cuantificación del problema. Análisis de los recursos de infraestructura, personal y presupuestos disponibles.*

**Objetivo:** Conocer los recursos disponibles, no solamente los utilizados, en el momento actual por el servicio de archivo.

**Problema:** ¿De qué recursos puedo disponer en la actualidad para llevar a buen fin la gestión del archivo?

**Método y herramientas:**

Recoger información sobre:

- 1) Metros cuadrados en las condiciones adecuadas para los distintos servicios.
- 2) Organigrama.
- 3) Equipamiento.
- 4) Recursos humanos.
- 5) Presupuesto.

### 6.3.7. *Análisis de la demanda de información*

**Objetivo:** Conocer la circulación de información dentro de la empresa. Identificar las necesidades de información de los usuarios naturales del archivo.

**Problema planteado:** ¿Qué estructura tiene el sistema de información en la empresa? ¿cuáles son los circuitos que sigue la información dentro de la misma? ¿Quiénes son los “clientes” del archivo? ¿qué tipo de información y con qué grado de exhaustividad y pertinencia se la van a pedir al servicio de archivo?

**Método y herramientas:** Ubicación del archivo dentro de la empresa. Representación en un organigrama. Elaboración de cuestionarios que habrán de rellenar las distintas oficinas productoras cuya documentación custodia, trata y sirve el archivo. Este cuestionario debe incluir, como mínimo, los siguientes elementos:

- 1) Breve introducción indicando el objetivo del mismo.
- 2) Identificación de la oficina productora.
- 3) Función de la oficina productora.
- 4) ¿De qué departamentos proviene la información con que trabaja?
- 5) ¿A qué departamentos remite información?
- 6) Tipología documental que produce.
- 7) Tipos de servicios que hasta ahora ha requerido del archivo.
- 8) Frecuencia con que ha requerido información del archivo.
- 9) Cómo solicita la información al archivo.
- 10) Evaluación del nivel de insatisfacción. Entre los ofertados, ¿qué servicios le presta inadecuadamente el archivo? Principales anomalías con que se ha encontrado.
- 11) Evaluación del nivel de satisfacción mediante una escala de valores.
- 12) Servicios básicos que cree le debe prestar el archivo. Utilidad de cada uno de ellos: ¿son imprescindibles?
- 13) Enumeración de los incidentes surgidos en su relación con el archivo que se salgan de la normalidad, tanto por su carácter positivo como negativo.

Tras el análisis de los cuestionarios podremos elaborar, si no nos los puede facilitar la dirección del sistema de información, los pertinentes gráficos que representen la circulación de la información y los departamentos participantes en cada proceso. Para esta propuesta resulta de gran utilidad la bibliografía relativa al análisis de sistemas y especialmente aquella que se centra en los aspectos prácticos de la organización administrativa como la obra de Pierre Lemaitre y Henri-Pierre Maders (Lemaitre y Maders: 1991). Por su simplicidad es recomendable para los no iniciados la utilización del diagrama de repartición de papeles (*process analysis technic*), que, como nos indican Lemaitre y Maders (Lemaitre y Maders: 1991, pág. 164), es el modo más simple de describir un método o un procedimiento.

La representación, una para cada proceso administrativo, incluye las operaciones implicadas en orden cronológico y los departamentos que intervienen.

#### Ejemplo:

Procedimiento: Transferencia de documentación de un archivo de gestión al archivo central.

Operaciones	Departamentos	
	<i>Arch. Gestión</i>	<i>Arch. Central</i>
Selección Documentación	X	
Revisión	X	
Cumplimentar h. remisión	X	
Recepción documentación		X
Comprobación		X
Asignación signatura		X
Cumplimentar h. remisión		X
Clasificación		X
Descripción		X
Archivo h. remisión	X	X

Figura 6.9. Diagrama de reparto de tareas.

Recomendaciones: Este cuestionario no implica el exhaustivo estudio que con posterioridad ha de hacerse de los distintos tipos documentales. Es sólo una primera toma de contacto que sienta las bases de la relación que debe establecerse entre oficinas productoras y archivo. Para llevar a cabo esta tarea es recomendable trabajar en grupos pequeños formados por representantes de departamentos afines, a los que se les explicará el objeto de los datos que se les piden, procurando integrararlos en el proyecto y aceptando sugerencias y mejoras, que en algunos casos incidirán no sólo sobre el método de trabajo que estamos aplicando, sino también sobre la propia mecánica de funcionamiento de las oficinas productoras. En lo que respecta a la conducción de estas reuniones, remitimos a las técnicas propias de la dinámica de grupos.

### 6.3.8. *Ubicación del archivo dentro del sistema nacional y autonómico de archivos*

**Objetivo:** Enmarcar el archivo y sus necesidades dentro de una estructura superior que nos dé soporte de infraestructura, métodos y herramientas de trabajo. Se trata de aplicar el principio básico de economía por el cual no se deben duplicar esfuerzos, así como de contribuir a la normalización y vertebración del sistema de archivos.

**Problema:** ¿Qué posición ocupa el servicio que debo gestionar dentro del sistema nacional de archivos?; ¿forma el archivo parte de este sistema?; ¿qué me exige el formar parte de este sistema de archivos?; ¿qué normativas debo respetar?; ¿qué servicios me aporta?; ¿qué instrumentos de trabajo están ya diseñados y normalizados?

**Método y herramientas:** Ubicación del archivo dentro del sistema de archivos. Representación en un organigrama. Entrar en contacto con la estructura de organización archivística inmediatamente superior y con el servicio de archivos, si lo hubiera.

Recopilación de la legislación, reglamentos, normativas y recomendaciones existentes. Desde las normas ISO, UNE, Informes RAMP, hasta reglamento de archivos y directrices del servicio de archivos del sistema, sin olvidar, por supuesto, las normas EDI y todas aquéllas vinculadas a la transmisión de datos, si, como es de suponer, trabajamos con un sistema automatizado.

Elaboración de fichero o base de datos de instituciones archivísticas con las que debemos mantenernos en contacto, incluyendo nombre de la institución, dirección, teléfono, persona de contacto, función de la relación, fecha de la última entrevista, extracto de lo tratado y fecha de la próxima reunión si la hubiera.

Elaboración de *dossier* con las normativas que hay que cumplir. Elaboración de un catálogo de procesos e instrumentos de trabajo ya normalizados.

### 6.3.9. *Redacción de informe con diagnóstico y propuesta de intervención*

**Objetivo:** Crear un documento donde se sintetice el estudio llevado a cabo, indicando los objetivos del archivo, teniendo en cuenta las necesidades descritas por sus usuarios, el diagnóstico de la situación actual y, finalmente, la propuesta de intervención para conseguir los objetivos

**Problema:** ¿Cómo puedo sintetizar la situación del archivo y las medidas que se deben tomar en el futuro?

**Método y herramientas:** El informe debe constar de las siguientes partes:

- 1) Presentación y objetivos.
- 2) Autoría y responsabilidad del estudio.
- 3) Resumen de la situación actual del archivo.
- 4) Objetivos que se quieren conseguir.
- 5) Propuestas de desarrollo.
- 6) Plazos.
- 7) Compromisos implicados para cada una de las partes afectadas.

**Recomendaciones:** La propuesta de desarrollo o de intervención ha de recoger los tres aspectos fundamentales que normalmente integran una organización: humanos, técnicos y económicos, incluyendo éstos últimos todos los gastos de funcionamiento



del servicio, es decir, los relativos al personal (salarios brutos más cargas sociales), la repercusión de los gastos del personal de servicios generales implicado, los gastos de funcionamiento (infraestructura, equipos y materiales), y los gastos generales (impuestos, luz...). Es habitual que el estudio económico lo lleve a cabo el departamento de planificación económica de la empresa. Se indicará cómo pueden optimizarse estos recursos para aumentar la satisfacción de los usuarios, la productividad del centro y la satisfacción del propio personal del archivo, cuya motivación incidirá en gran medida en el trabajo llevado a cabo.

Los objetivos a las propuestas de desarrollo son un reflejo de las fases de análisis llevadas a cabo, que esquemáticamente siguieron el proceso reflejado en el siguiente gráfico:

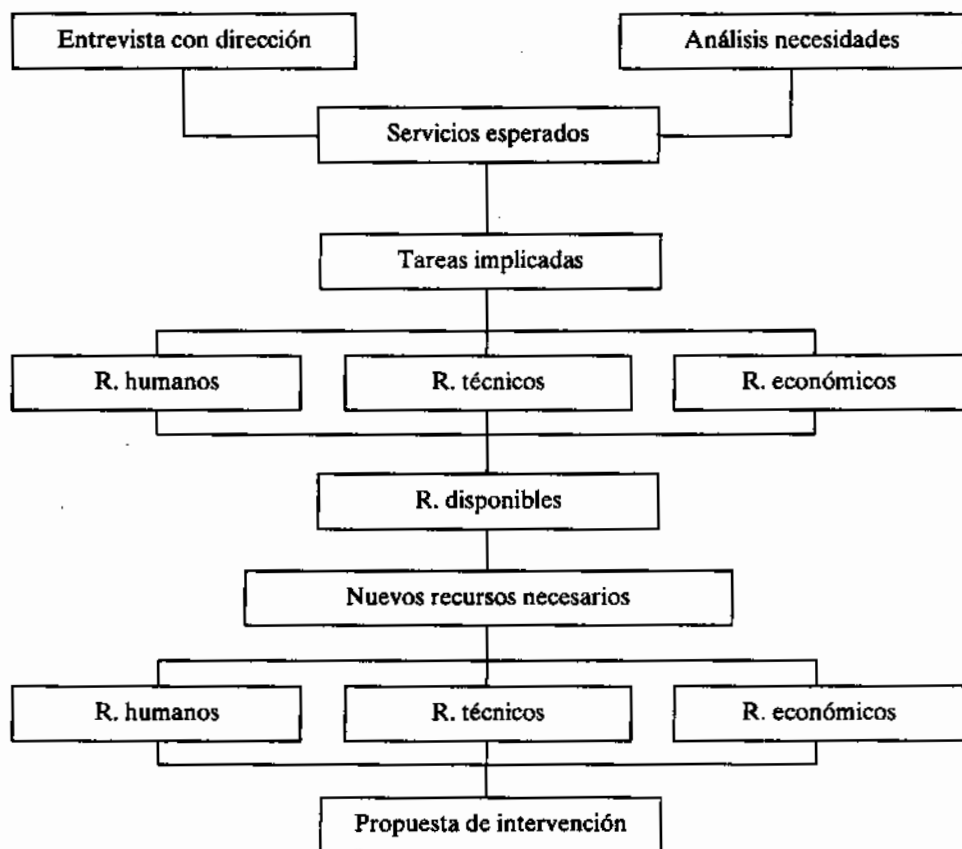


Figura 6.10. Elaboración de la propuesta de intervención.

### 6.3.10. Clasificación y estudio de los tipos documentales. Diseño de la política de valoración y selección

**Objetivo:** Descendiendo al estudio del fondo o de uno de los fondos del archivo, la misión será analizar los distintos tipos documentales surgidos como consecuencia de la actividad llevada a cabo por la empresa o institución, reflejando la estructura vital de la institución y los flujos de información que en el desarrollo de su actividad se producen. Fruto de este estudio será la elaboración del cuadro de clasificación del fondo/fondos y la normalización de los procesos de valoración y selección de documentos.

**Problema:** ¿Qué características tienen los documentos tipo que reflejan la actividad de la institución/empresa?; ¿qué documentos deben conservarse?; ¿cuánto tiempo?; ¿cómo necesito recuperarlos?

**Método y herramientas:** Para la clasificación y estudio de los tipos documentales remitimos al capítulo dos de este libro, donde se hallan ampliamente desarrolladas las características que debe tener un trabajo de esta índole. Igualmente remitimos a las normas técnicas dadas por la Dirección General de Archivos, tanto en lo que respecta a la identificación de tipos documentales como a la fase de valoración de los mismos.

El estudio de cada tipo documental puede acompañarse de los gráficos utilizados en la etapa dos e incluso de una representación gráfica del circuito seguido por la información y sus soportes.

#### Ejemplo:

Petición de información al archivo. En el siguiente cuadro podemos ver el proceso seguido en una petición de información, a través del tratamiento que sufren los dos tipos de documentos que participan en el proceso: la solicitud de información y el impreso de préstamo o consulta. Se utilizan los símbolos internacionalmente admitidos para indicar la operación llevada a cabo, ya sea la aparición de un nuevo documento, su clasificación, la recuperación de un documento de un archivo clasificado, el control de los datos, tanto del usuario como del material solicitado, la creación de un documento de enlace, el archivo y la aparición de un nuevo documento.

Documentos		
<i>Petición</i>	<i>Imp. Préstamo</i>	<i>Operación</i>
⊕		(aparición)
┌		(clasificación)
□		(recuperación)
		(control)
o	o	(copia usuario)
*	*	(archivo)

Figura 6.11. Circuito de documentos.

### 6.3.11. Elaboración del manual de gestión y normalización de los procesos de trabajo

**Objetivo:** Elaborar “un instrumento de gestión cuyo objetivo es explicar claramente la esencia de un sistema o de un programa (o de un archivo) y asegurar su aplicación eficaz y eficiente. El manual habrá logrado su objetivo si la organización destinataria percibe su importancia en la gestión y realización de operaciones. El empleo del manual debe permitir al usuario ejecutar íntegramente las tareas, acciones o actividades que le incumben, con un mínimo de recursos, ya sean humanos, materiales, financieros o informativos. En el desarrollo y la redacción de un manual se deben perseguir esencialmente dos fines: sistematizar y unificar el funcionamiento de una organización, y facilitar a la vez la resolución de los problemas técnicos repetitivos” (Doyle y Freniere: 1991, pág. 2).

**Problema:** ¿Qué instrumento de trabajo puedo desarrollar para generalizar y establecer un procedimiento sobre el tratamiento de la información en el archivo, de tal manera que permita la mecanización del trabajo, el ahorro de tiempo y el aumento de la eficacia, dándome solución a las situaciones normalmente planteadas y garantizándome una continuidad en los métodos?

**Método y herramientas:** Es importante señalar cómo el manual de gestión de un archivo debe enmarcarse y seguir las pautas dadas por la entidad responsable de diseñar la política de archivos del sistema. Se trata, en definitiva, de concretar las pautas generales en nuestro caso específico, cumpliendo como siempre toda la normativa existente y aprovechando todos los recursos disponibles. De nuevo giramos en torno a la idea central de que un archivo no es un ente aislado, sino parte integrante de un sistema de tratamiento de la información enmarcado en una estructura superior reflejo de la sociedad en que vivimos. A la vez forma parte del sistema-empresa en el que participa y al que también refleja. De esta manera el archivo representa un campo de intersección entre ambos sistemas.

El manual debe constar básicamente de las siguientes partes, encuadradas en las directrices dadas por el estudio RAMP antes citado y adaptado a las necesidades de un archivo concreto:

- 1) Introducción. Debe contener los objetivos del manual, el campo de aplicación, la responsabilidad y autoría de éste, así como el marco legislativo en que se trabaja.
- 2) Directrices. Entendemos por directrices “aquellos documentos reglamentarios que enuncian los principios específicos de cada uno de los elementos del programa que emanan de las políticas ya formuladas. Cualquiera que sea la política o el elemento del programa a las cuales se refieran, las directrices deben tener una forma o una estructura normalizada. El utilizador se encontrará en primer término [...] con el tema y el objeto de la directriz, el marco legislativo, el campo de acción, la fecha de entrada en vigor, las definiciones relativas al tema abordado y la distribución de las funciones y de las responsabilidades entre los distintos participantes. Acto seguido, se formulará para cada directriz la parte esencial de los textos, constituida por los principios directivos que enuncian las orientaciones escogidas y la manera de aplicarlas en la organización” (Doyle y Freniere: 1991, pág. 18).

Se anotarán las directrices seguidas respecto a:

- La transferencia de documentos al archivo.
- La clasificación de los documentos.



- La descripción e inventario de los documentos.
- La ordenación de los documentos.
- Los mecanismos de recuperación de los documentos.
- El calendario de conservación.
- La transferencia de documentos a otro depósito.
- Medidas de protección de los documentos.
- Servicios al usuario.

Es conveniente reflejar resumidas las directrices para cada una de las funciones en cuadros indicando la materia a la que se aplica, los instrumentos de trabajo disponibles, el método de trabajo y, dependiendo del modo de organización del archivo, el personal responsable de la tarea.

*Recomendaciones:* Aparte de, como ya se ha dicho, seguir las recomendaciones dadas por la Dirección General de Archivos o la autoridad autonómica competente a través de un manual de gestión de archivos, de normas o directrices, es conveniente acompañar este manual de gestión del catálogo de los tipos documentales y las tablas de valoración concernientes al archivo, cuyos elementos esenciales ya han quedado explicados en el capítulo dos de esta obra, siguiendo las pautas dadas por el grupo de archiveros de la comunidad de Madrid o las dadas por la propia Dirección General de Archivos.

### 6.3.12. *Diseño del sistema de calidad*

*Objetivo:* Diseñar un sistema capaz de controlar, medir y mejorar la calidad de los servicios prestados a la empresa.

*Problema:* ¿Se adecúan los servicios prestados a las necesidades de la empresa?; ¿cómo puedo medir el grado de eficacia?; ¿cómo se pueden mejorar los procesos?

*Método y herramientas:* Ya se ha referido en párrafos anteriores la importancia de diseñar un sistema que controle y mejore la calidad de los servicios. Algunos de los métodos que tenemos para ello son:

- 1) Regulación de la relación archivo-usuario mediante la especificación de los servicios considerados ideales, los servicios prestados, la regulación del proceso, y descripción de la situación de cero defectos respecto a los servicios prestados.
- 2) Control de los fallos cometidos, como retraso en las recuperaciones, etc.
- 3) Llevar una política de prevención, anticipándose a las futuras necesidades del sistema. Base de esta política es el mantenimiento de reuniones periódicas con los archivos de gestión, oficinas productoras y dirección.
- 4) Trabajar con metodologías. Principales instrumentos para ello serán el manual de gestión y la coordinación de los elementos del sistema de archivo.
- 5) Coordinar los distintos departamentos participantes en los procesos de trabajo, incidiendo en el trabajo en equipo y la motivación.
- 6) Trabajar por objetivos.

Algunos de los indicadores que podemos utilizar para medir y controlar la calidad son:

- 1) Los denominados por Lemaitre y Maders indicadores-cuadros de a bordo.

Actividad	1ª Semana			2ª Semana			Totales		
	P	R	D	P	R	D	P	R	D
Clasificac.									
Describe.									
Recuperac.									
Fotodoc.									

P = Previsiones R = Realizaciones D = Desfase

Figura 6.12. Cuadro para evaluar el rendimiento.

- 2) Evaluación y análisis del nivel de eficacia. Lo aplican cada una de las personas integrantes del equipo del archivo, especificando las tareas llevadas a cabo cuantificadas. Quizá lo más importante sean las aportaciones para mejorar el trabajo.

Actividad	T. C.	T. R.	% Eficacia t.c./t.r.	Propuestas de mejora
1...				
2...				
3...				
4...				
5...				

Figura 6.13. Cuadro para calcular el nivel de eficacia.

### BIBLIOGRAFÍA DEL CAPÍTULO 6

- Junta de Andalucía: Orden de 14 de septiembre de 1993 por la que se aprueba el Plan de Archivos, *Boletín Oficial de la Junta de Andalucía*, núm. 111 de 14 de octubre de 1993.
- Coll-Vinent, R. y Bernal Cruz, F. J.: *Curso de documentación*, Madrid: Dossat, 1990, 492 p.
- Conde Villaverde, M<sup>a</sup> L.: *Manual de tratamiento de archivos administrativos*, Madrid: Dirección General de Archivos Estatales, 1992.

- Cronin, B. y Davenport, E.: *Elements of information management*, Metuchen N. J.: Scarecrow, 1991.
- Cronin, B. y Vila-Velda, R.: "Gestión de la inteligencia corporativa: Revalorizar los activos informativos de la empresa", en *TELOS*, nº36, 1993.
- Cruces Blanco, E.: "El futuro: la planificación archivística", en *II Congreso de Archivos de Castilla y León*, Palencia, 9/12 marzo 1994.
- Curras, E.: *Las ciencias de la Documentación: Bibliotecología, archivología, documentación e información*, Barcelona: Mitre, 1982, 240 p.
- Doyle, M. y Freniere, A.: *La preparación de manuales de gestión de documentos para las administraciones públicas: un estudio RAMP*, París: UNESCO, 1991.
- Guerin-Brot, I.: *Les Archives des Entreprises: Conseil Pratiques d'organisation*, 2ª ed., París: Archives Nationales, 1989.
- Heredia Herrera, A.: *Archivística General: Teoría y práctica*, 5ª ed. cor. y aum., Sevilla: Diputación Provincial.
- International Council on Archives: *Dictionary of archival terminology*, 2ª ed., München [etc.], 1988.
- ♦ Lemaitre, P. y Maders, H. P.: *Cómo mejorar la organización administrativa*, Barcelona: ediciones CEAC, 1991. •
- Machado, A.: *Poesías completas*, 14 ed., Madrid: Espasa-Calpe, 1989.
- Masach, J. M.: "El papel de las redes y sistemas de archivos". En *II congreso de Archivos de Castilla y León*, Palencia 9-12 de marzo de 1994.
- Murielle, D. y Freniere, A.: *La preparación de manuales de gestión de documentos para las administraciones públicas: un estudio RAMP*, París: UNESCO, 1991.
- Nieto, A.: "La organización del desgobierno", 3ª ed., Barcelona: Ariel, 1987.
- UNE EN 29004-2, *Gestión de calidad y elementos del sistema de calidad: Reglas generales*, Madrid: AENOR, 1992.
- Valle Gastaminza, F. del.: "Las funciones documentales: Tipología de centros y servicios de documentación", en López Yepes, J. (comp.), *Fundamentos de Información y Documentación*, Madrid: EUDEMA, 1989.
- Van Campen, M.: "Punto de vista de un archivero de empresa", en *XII Congreso Internacional de Archivos*, Montreal, 1992.
- Zorrinho, C.: *Gestao da informacao*, Lisboa: ed. Presença, 1991.

En los últimos años se ha vivido un cambio considerable en la concepción de Archivo. Este espíritu renovador ha significado el reconocimiento de las funciones que siempre se habían realizado en el Archivo y que las nuevas tecnologías han sabido reconocer y valorar. La automatización del mismo ha sido un factor importante para ver otro aspecto como es la investigación del Archivo con el resto de los centros de información.

En la presente obra se exponen las corrientes más actuales sobre la idea de integración: la integración interna, que concibe el Archivo como un centro de gestión de documentos, y al archivero como un especialista imprescindible de toda la génesis documental; y la integración externa, que parte de la mutua colaboración entre los distintos centros de información, donde el Archivo es un elemento primordial que está en la mayoría de los casos desaprovechado.

D. Antonio Ángel Ruiz Rodríguez, Catedrático de la E.U. de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad de Granada, ha coordinado el trabajo de redacción del texto en el que han colaborado D.<sup>a</sup> María Elvira Sillera, D. Antonio B. Espinosa Ramírez, D. Francisco Fuster Ruiz, D.<sup>a</sup> Pilar Gay Molins, D. Francisco Javier García Marco, D.<sup>a</sup> Mercedes de la Moneda Corrochano y D.<sup>a</sup> Concepción Mendo Carmona.



BIBLIOTECONOMÍA  
Y DOCUMENTACIÓN



ISBN 84-7738-306-5

