

# LAS EMPRESAS DE CUSTODIA: Soluciones privadas para la gestión de documentos

---

Por : Diego Navarro Bonilla

Correo electrónico: [dnavarro@bib.uc3m.es](mailto:dnavarro@bib.uc3m.es)

Departamento de Biblioteconomía y Documentación.

Universidad Carlos III de Madrid - España.

Lima, enero de 2002

---

## Resumen

*La gestión externa de los servicios archivísticos constituye una práctica actual extendida entre los diferentes productores de documentos, bien sean públicos o privados. En el caso de los archivos de empresa, la organización y custodia de los documentos por parte de empresas privadas supone una alternativa a la gestión propia. Las tradicionales ventajas centradas en el ahorro de costes son los grandes atractivos de estas empresas. Sin embargo, es necesario analizar con detenimiento sus operaciones para determinar los niveles de calidad, la adecuación a la teoría archivística así como la controvertida cuestión referida a la confidencialidad de los datos de carácter personal.*

## Abstract

*Outsourcing of archival services has become a daily practice extended over several documents producers, coming from public or private sectors. In the case of Business Archives, the organization and storage of documents by private firms, constitute an alternative solution for own records management. The classical advantages centered on costs benefit are the great attractives of these enterprises. However, it is needed to analyze quietly their operations in order to establish the levels of quality, the accurate use of archival theory so as the item referred to personal data confidentiality.*

## Introducción

Los actuales niveles de producción documental observados en cualquier organización pública o privada están caracterizados por su ritmo creciente, en estrecha relación con la complejidad organizativa y funcional de los entes productores, así como con las modernas técnicas de reproducción documental que posibilitan el incremento en la generación de documentos en soporte papel y electrónico. De esta forma, la sobreabundancia de documentación administrativa repercute en primer lugar en la dificultad de su gestión y en la cada vez más acuciante necesidad de disponer del espacio físico adecuado y suficiente para custodiar el volumen documental producido y recibido por la organización. Sin embargo, con el fin de atajar estos problemas e impedir que se conviertan a la larga en motivos de saturación y colapso de la gestión administrativa y propicien una acumulación y desorden documental, los sistemas de archivo desarrollan una metodología nacida al amparo de la gestión integral de los documentos. La filosofía del *Records Management* se sustenta en varios principios fundamentales orientados a «asegurar una documentación adecuada, evitar lo no esencial, simplificar los sistemas de creación y uso del papeleo, mejorar la forma en cómo se organizan y recuperan los documentos, proporcionar el cuidado adecuado y el almacenamiento a bajo coste de los documentos en los archivos intermedios, y asegurar el expurgo adecuado de los documentos que no se necesitan desde hace tiempo en la gestión de los asuntos del momento» [RIC 1979]. El primero de estos principios hace referencia a la creación del documento, que incluye el diseño formal del mismo. El segundo de los principios que le otorgan consistencia abarca el mantenimiento y uso de dichos documentos. Esta cuestión implica a su vez el desarrollo de sistemas de gestión de archivos tanto de oficina o de gestión como intermedios e históricos. En tercer lugar, la gestión de documentos administrativos se basa en el establecimiento de una política de documentos vitales y de prevención de desastres, orientada a analizar los documentos considerados como imprescindibles para, en caso de producirse un desastre natural o de otra índole, poder seguir desarrollando las actividades propias del organismo afectado, sustentadas en tipologías de documentos vitales [CAR 1996] [PEM 1996]. Los luctuosos acontecimientos del once de septiembre han puesto de relieve precisamente el papel de la seguridad de los datos y la necesidad de actualizar continuamente la política de prevención de desastres [COM 2001].

Como solución a la gestión y custodia de los fondos documentales producidos por las empresas y los entes públicos, se han introducido en el mercado compañías denominadas de custodia externa y gestión de los documentos. Basan su interés y oportunidad en tres conceptos básicos :

- a) Ahorro de espacio.
- b) Ahorro de formación y mantenimiento de personal especializado.
- c) Mantenimiento y organización total del sistema de archivado, custodia y consulta documental de las entidades e instituciones que contratan los servicios de estas empresas.

Por su parte, Ira A. PENN [et al., 1992] en su capítulo dedicado al "Records storage" incluía una serie de razones por las que un centro productor de documentos podía recurrir a los servicios ofertados por estas empresas: desde la falta de espacio hasta la necesidad de conservar los documentos por razones de seguridad alejados del centro productor. Sin embargo, a continuación los autores proponen una lista de 17 puntos a tener en cuenta para la contratación de estos servicios: desde las garantías constructivas del edificio receptor de la documentación hasta los niveles de los servicios técnicos ofertados.

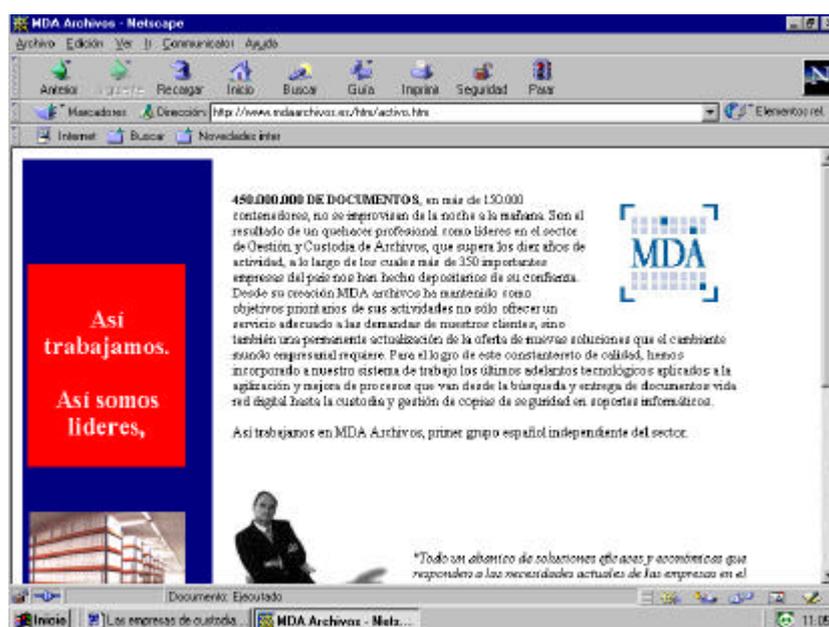
También se ofrece una lista de pasos necesarios, a modo de metodología, para la selección y contratación de los servicios de estas empresas de organización y custodia externa de documentos útil para decidir cómo y quién se hará cargo de los documentos generados por una institución o empresa en el ejercicio de sus funciones. En cualquier caso, resulta imprescindible acudir a las normas internacionales para el almacenamiento, transporte y gestión de documentos de archivo a fin de proporcionar unos niveles óptimos de tratamiento, gestión y custodia [COX 1999]. Entre ellas:

British Standard 4783: *Storage, transportation and maintenance of media for use in data processing and information storage*, London, BSI, 1988 (En revisión).

BS 5454: *Storage and exhibition of archival documents*, London, BSI, 1989 (En revisión).

AS [Standards Australia] 4390.6-1996 : *Records management - Storage*

La realidad de las empresas de custodia externa ha sido abordada desde diversos frentes. En un artículo repleto de sugerencias y datos sobre la realidad de los servicios de organización e informatización de archivos, Arturo Camarero [CAM 1994] hacía especial hincapié sobre una situación que años después se ha convertido en una realidad: las empresas de custodia externa de archivos completos. Por su parte, Benjamin Haspel realizaba un análisis de costes derivados de la contratación de estas empresas de gestión y custodia de documentos [HAS 1995]. En la misma línea, Mullins y North estudiaron la realidad de las empresas privadas de custodia externa, analizando también los costes derivados de los contratos establecidos con dichas empresas [MUL 1996].



**Página principal de la empresa Madrileña de Archivos.**

En términos generales, la contratación de los servicios ofertados por las empresas de organización y custodia consiste en derivar la función de archivo de una organización al sector privado, contratando servicios externos. Esta práctica, conocida como *outsourcing documental*, se utiliza «para definir una herramienta de gestión que designa un área o actividad de trabajo de nuestra organización a otra empresa externa, denominada *outsourcer* especializada en este servicio demandado» [LAR 2000].

La oferta centrada en la gestión total de los documentos de una entidad con la consiguiente despreocupación por el archivo, parece ser una práctica a la que, a tenor de las cifras y volumen de negocio, las entidades públicas y privadas suelen acudir. De hecho, un gran número de entidades dentro de sectores económicos como banca, empresa, o importantes instituciones de la administración pública, instituciones judiciales (Audiencia Nacional, Tribunal Supremo, etc.) así como de la sanidad nacional han recurrido a los servicios de custodia externa de sus archivos.

Por lo general, son empresas que pueden realizar un amplio abanico de actividades: desde la gestión integral del archivo hasta solamente la custodia a partir de la organización desarrollada por el organismo productor y en el caso de algunas de ellas también la destrucción controlada de documentos. De hecho, resulta necesario definir el tipo de archivo que estas empresas deben custodiar, de acuerdo a las tres edades de los documentos de archivo: archivos de oficina, intermedios o definitivos. De la gran cantidad de empresas privadas e instituciones públicas que contratan los servicios ofertados por dichas empresas de organización y custodia documental, se pueden extraer algunas

consecuencias. Una alta demanda así como el aparente éxito de esta fórmula reflejan una precaria o tal vez deficiente organización de los propios archivos de numerosas empresas e instituciones, así como la siempre acuciante falta de espacio y de un archivo central donde se canalicen las remisiones efectuadas desde los archivos de las oficinas productoras.

En el caso de los archivos de empresa, la limitada disponibilidad de recursos y espacio suficientes, motiva que los órganos directivos vuelvan sus ojos hacia las soluciones externas que desarrollan la gestión y custodia documental fuera de los límites de sus sedes centrales. Sin embargo, el número de empresas que deciden desarrollar un programa completo de gestión de su archivo continúa siendo escaso, destacando en este panorama generalmente las grandes multinacionales y empresas con gran capacidad económica [WRI 1996]. Por ello, estimamos que un análisis del número de empresas que en cada región económica contratan los servicios externos de tratamiento y custodia de sus archivos podría arrojar interesantes datos acerca de la realidad de este mercado.

Paralelamente, se asiste al planteamiento de dos cuestiones altamente controvertidas, también derivadas del funcionamiento de las soluciones privadas a la custodia de documentos. Esta custodia masiva de datos, documentos e información de todo tipo provoca en algunas ocasiones que datos especialmente sensibles y considerados como estrictamente de carácter personal (historias clínicas, expedientes personales, informes médicos de empresa, etc.) se encuentren bajo la responsabilidad de estas empresas privadas. Los niveles de confidencialidad son continuamente asegurados por parte de las empresas en su publicidad habitual. Sin embargo, se han alzado algunas voces críticas contra esta situación, especialmente desde el sector sindical de algunos hospitales. Otro de los ámbitos de producción documental, el sector de las administraciones públicas, contrata los servicios de estas empresas. Esta práctica puede constituir una vulneración de la responsabilidad de la función pública, ya que, a juicio de Ana Duplá del Moral, directora del Archivo Regional de la Comunidad de Madrid, «estos profesionales temporales no podrán efectuar funciones de dirección, organización, custodia o servicios de los documentos de archivos públicos», por cuanto la conservación del patrimonio documental generado por las instituciones públicas compete directamente a las entidades públicas [DUP 98]. En el caso de que las empresas privadas custodien los archivos de carácter histórico con documentos generados por las empresas y las instituciones, éstos pasan a formar parte del Patrimonio Histórico Documental y como tales, deben estar reunidos y organizados de tal forma que se aseguren los fines de investigación y consulta por parte de los ciudadanos.



***Servicios ofertados por Recall.***

En segundo lugar, la categoría profesional de los responsables del tratamiento de los documentos y la custodia de los mismos en estas empresas privadas requiere la supervisión de las actividades archivísticas por parte de especialistas, con una formación adecuada y, en el caso de que la custodia se realice sobre documentación pública, un responsable del servicio de archivos debe coordinar todas las operaciones. Todo ello se deriva de la gran cantidad de documentos, de todo tipo, naturaleza y procedencia que dichas empresas gestionan, custodiando datos que legalmente deberían ser competencia de las administraciones públicas o al menos bajo la atenta supervisión de los funcionarios públicos archiveros.

## **Del almacenaje de cajas a la organización archivística**

La metodología de trabajo desarrollada por la gran mayoría de estas empresas responde a un esquema básico de recogida documental, instalación y servicio de consulta. Se aprecia que la organización de estos fondos documentales no siempre es cumplida con total respeto a la teoría archivística. En algunos casos, las unidades de instalación son la materia que se gestiona, entendiendo las cajas, sus movimientos y los documentos en ellas contenidos como mercancías susceptibles de recibir una gestión de almacenaje [CAM 1994].

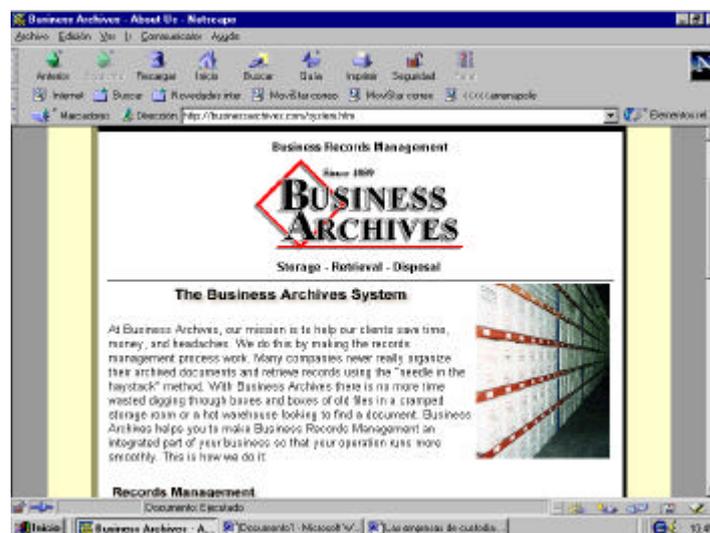
## **Recogida**

La empresa recoge en el domicilio de la entidad productora regularmente las unidades físicas de almacenamiento de documentos generados en el ejercicio

de sus actividades. Una vez llegadas a la empresa de custodia, se introducen en cajas normalizadas, se les asigna una identificación numérica, generalmente con un código de barras, si bien el grueso de la descripción e indicación del contenido de cada unidad documental ha tenido que ser realizada por la propia entidad productora de esos documentos. Es decir, la aplicación de los principios rectores de la organización archivística (clasificación, ordenación, instalación), con atención a un cuadro de clasificación, un calendario de conservación y una valoración pormenorizada de todos los documentos que se ingresan en dichas empresas debe fundamentar la actividad cotidiana en las empresas de custodia documental.

## Consulta

Una vez instalados los documentos transferidos por las entidades productoras en unidades de instalación normalizadas, se custodian en grandes espacios en espera de la consulta por parte del productor. La consulta se puede realizar de varios modos: solicitando los documentos necesitados para que se envíen físicamente mediante mensajero a la sede de la entidad productora, bien mediante fax o finalmente por medio un sistema de gestión del espacio donde se custodian las cajas conectado con la entidad productora de esa documentación, de tal modo que la conexión remota permita la consulta directamente por parte de la entidad. También se dispone de salas de consulta habilitadas para realizar las consultas de los documentos *in situ*.



***Página principal de la empresa Business Archives, ubicada en Florida con el objetivo de liberar a instituciones y empresas de la organización de sus archivos.***

## Seguridad y conservación

Finalmente, la conservación de documentos sensibles que afecten a la intimidad de los trabajadores (en el caso de las empresas productoras de documentos) o de pacientes y enfermos (en el ámbito de la sanidad pública) plantea un problema de gran calado jurídico: cómo compatibilizar la confidencialidad de los datos personales de carácter clínico y la custodia por empresas privadas.

En el desarrollo de las tareas archivísticas que todas estas empresas realizan o deberían realizar, se debe atender a una metodología precisa de trabajo que repercuta directamente en el beneficio de la empresa o entidad que contrata dichos servicios. Un beneficio derivado del correcto tratamiento, gestión y disposición de los documentos generado, pero también de la importante imagen corporativa que toda empresa o entidad puede conseguir de la memoria documental. Es decir, durante mucho tiempo se ha considerado que el valor empresarial de un archivo bien organizado se medía únicamente por el uso y el valor legal que para la empresa tenía. No obstante, la dimensión histórica de los documentos generados por una entidad proporciona lo que Robek y otros han definido como uno de los puntos necesarios en todo sistema de gestión documental: «Conservar la memoria corporativa, puesto que los documentos hoy operativos alcanzarán en el futuro, muchas veces inmediato, un alto valor para representar la organización, las actividades, en definitiva, la memoria de la entidad». [ROBEK *et. al.* 1996].

De hecho, empresas como *History Factory* (<http://www.historyfactory.com/>) han hecho de la recogida, organización y explotación de los documentos de una empresa los elementos básicos para la gestión de los archivos de empresa, proyectando una imagen corporativa de calidad: «The notion that businesses should utilize their heritage as they would any other corporate asset, became The History's Factory driving message». [WAL 1997].

A tal efecto, y con el fin de contrastar los datos y la información publicitaria que suministran las empresas de servicios, se debería actualizar un riguroso estado de la cuestión de estas empresas, recabando la opinión de todas aquellas entidades y empresas que contratan los servicios de custodia y almacenamiento. Es decir, conocer realmente la opinión y el nivel de satisfacción de los órganos productores que confían la gestión de sus archivos a una empresa privada. Así, se deberían contrastar los datos suministrados tanto por las empresas de custodia como por los órganos productores de documentación que contratan sus servicios.

Por último, no hay que olvidar la perspectiva de oportunidad económica derivada de la implantación de dichas empresas de organización, custodia y destrucción controlada de documentos. De hecho, la creación de una empresa de estas características ha sido definida como una alternativa eficaz a la

formación de muchos licenciados en Biblioteconomía y Documentación [PAS 1998].

En suma, se puede concluir que los servicios archivísticos ofertados por las empresas de custodia externa de documentos ofrecen una alternativa de interés para los entes productores de documentos. Sin embargo, es indispensable determinar con precisión y dentro de la legislación que regula el tratamiento y conservación de los datos y documentos personales, la adecuación de todas las actividades desarrolladas por estas empresas a la clasificación, ordenación e instalación archivística, basando la operatividad de estas empresas en la creación, definición y puesta en marcha de un sistema de archivo externo completo.

## BIBLIOGRAFÍA

---

[CAM 1994] CAMARERO, Arturo, «Las empresas de servicios: un método de intervención», *Tabula: Revista de archivos de Castilla y León*, 3, 1994, p. 157-178.

[CAR 1996] CARLYLE, U., «Preparing for the unthinkable : forming a disaster team», *Records Management Bulletin*, nº 73, 1996, p. 21-22.

[COM 2001? COMÍN, Alfred, “La catástrofe pone a prueba las empresas dedicadas a la recuperación de datos”, *Ciberpaís*, suplemento del diario *El País* (Madrid), jueves 20 de septiembre de 2001, p. 6.

[COX 1999? COX, Helen, *The application and use of standards in the care and management of libraries and archives*.

<http://www.bl.uk/services/preservation/NPO11.PDF>

[CRU 1996] CRUZ MUNDET, J.R., *Manual de archivística*, 3ª ed., Fundación Germán Sánchez Ruipérez, Madrid, 1999.

[DUP 98? DUPLÁ DEL MORAL Ana, «Las empresas privadas de “Tratamiento de la documentación”: una circular, un informe, un pliego de contratación y

ocho puntos de ineludible cumplimiento para afrontar esta cuestión», *Lligall : Revista catalana d'Arxivística*, Vol. 13, 1998, p. 131-164.

[HAS 1995] HASPEL, B., «Contracting vs. Self services in archives», *JANUS*, nº 2, 1995, p. 98-100.

[LAR 2000? LARA NAVARRA, P., MARTÍNEZ USERO, J.Á., «Outsourcing documental : organización de futuro», *Actas de las VII Jornadas Españolas de Documentación : La gestión del conocimiento : retos y soluciones para el profesional de la información FESABID'2000*, Bilbao, 19-21 octubre 2000, Universidad del País Vasco, p. 49-56.

[LLA 1993] LLANSÓ, J., *Gestión de documentos : definición y análisis de modelos*, Gobierno Vasco, Departamento de Cultura, Bergara, 1993.

[MUL 1996] MULLINS, J., et NORTH, A., «Store wars», *Records Management Bulletin*, nº 73, 1996, p. 13-14.

[PAS 1998] PASCUAL PUERTA, J. M., et VEGA, J. J., «El panorama en Castilla y León de las empresas de servicios en materia de archivos», *Boletín ACAL*, Vol. 8, nº 27, p. 4-6.

[PEM 1996] PEMBER, M.E., «Information disaster planning: an integral component of corporate risk management», *Records Management Quarterly*, vol. 30, nº 2, 1996, p. 31-37.

[PEN 1992? PENN, Ira, [et al.?, *Records Management Handbook*, Aldershot, Ashgate, pp. 181-208.

[ROB 1996] ROBEK, M.F., BROWN, G.F., STEPHENS, D.O, *Information and Records Management. Document based-information systems*, McGraw-Hill, New York, 1996. Citado por CRUZ MUNDET, J.R., MIKELARENA PEÑA, F., *Información y documentación administrativa*, Tecnos, Madrid, 1999, p. 169.

[WAL 1997] WALLER, D., «The outsourcing revolution : bringing archives in line with a global business phenomenon», *Business Archives Council : Pioneering new frontiers : an international exploration of current initiatives in business archives*, Annual Conference, Glasgow, 1997, Business Archives Council, London, 1997, p. 93-103.

[WRI 1996] WRIGHT, S., «Love me or leave me: getting businesses interested in archives», *Archival Issues*, vol. 21, nº 2, 1996, p. 159-168.

## **SOBRE EL AUTOR**

---

**Diego Navarro Bonilla**, Doctor en Documentación por la Universidad Carlos III de Madrid. Profesor de archivística y gestión de documentos administrativos. Sus líneas de investigación se centran en la historia de los archivos y de la cultura escrita. También ha estudiado aspectos relativos a los archivos de empresa y especialmente a la implantación de los servicios de referencia en el ámbito archivístico. Forma parte del seminario permanente de investigación en archivística de la citada Universidad (<http://rayuela.uc3m.es/~ppozuelo/>).