

GESTIÓN DOCUMENTAL Y CALIDAD

Por Antonia Heredia Herrera.

Gestión documental

Gestión documental, gestión de calidad, son caras de la misma moneda y ambas, hoy, han de ser el testimonio de la integración de los Archivos en las Instituciones, de su buen funcionamiento y como consecuencia del servicio esperado y demandado por cualquier usuario/cliente.

La gestión de calidad ha venido a dinamizar la gestión administrativa de cualquier Institución, en la que ya se habían instalado los principios de economía, de eficacia, de rentabilidad, inherentes en cualquier empresa. Si la gestión documental – asumimos y defendemos - es parte de la gestión administrativa, no cabe otra opción que la gestión documental se implique en la gestión de calidad y con ella los Archivos y los archiveros. Gestión documental, gestión de calidad han de ir de la mano.

La gestión documental será el contexto, el marco para la aplicación de la gestión de calidad, de aquí la importancia de acotar la primera para conseguir el éxito de la segunda.

En mi intervención de hoy, primero nos introduciremos en la conceptualización de la gestión documental para después ver los medios, las operaciones, los instrumentos para controlar la calidad de los servicios /productos en cualquier Archivo.

Como punto de partida, no podemos perder de vista que una y otra necesitan de normalización, de implicación de las Instituciones a las que están vinculados los Archivos y de recursos materiales y humanos suficientes. De la existencia o no de estos tres factores y de su medida dependerá que nos situemos en una gestión documental y en una gestión de calidad más o menos teóricas o reales, de mayor o menor *calidad*.

Hace tiempo que los archiveros hemos hecho nuestro el concepto de gestión documental. En España y en la práctica ese concepto va más allá del modelo anglosajón o *records management*. Y digo en la práctica, porque a la hora de la teoría algunos se han quedado, como veremos, con éste. Baste acudir, como sintomática, a la definición que aparece en el DTA para gestión documental y a las definiciones incorporadas a algunos textos legales, limitándola a los documentos administrativos. En descargo de la primera, lo temprano de su definición que no hacía sino reproducir algo que nos venía de fuera. De las otras definiciones no puede decirse otro tanto.

Es evidente que de aquél modelo nos separan conceptos substantivos: el documento de archivo y el Archivo, como institución. La limitación inherente al *records* –ceñido al documento con vigencia administrativa- no afecta a nuestro documento de archivo, cuya expresión y cuyo concepto afectan por igual al documento administrativo y al documento de conservación permanente o histórico que en definitiva viene a coincidir con lo que reconocen después los australianos para el *continuum*. Dicha expresión, entre nosotros, marca nítidamente el concepto de documento de archivo para cualquier edad documental, teniendo en cuenta que, en lo de las edades, también la práctica española ha ido más allá de las tres reconocidas en el contexto del *records management* que concluían en la eliminación, cuando de hecho la vida continúa para los documentos de conservación permanente en una secuencia vital ininterrumpida.

En cuanto al segundo concepto, Archivo, como institución, nunca ha estado limitado, en España, al Archivo histórico. El afianzamiento de esta postura se ha hecho más firme a partir del establecimiento de los Sistemas de Archivos, en cada una de las Comunidades autónomas, en algunos de los cuales se reconocen como *redes* la sucesión de Archivos de oficina, centrales, intermedio e histórico como residencias sucesivas para las cuatro edades documentales a las que antes me he referido (1).

En este marco, otra separación y otra diferencia a la hora de plantearse la gestión documental. Si para el modelo anglosajón primaba como profesional, para la gestión documental que finalizaba a las puertas de los Archivos históricos, el gestor de documentos, en España no se ha contado, hasta ahora, sino con el archivero para todo el proceso documental, sin perjuicio de reconocer en él una notable evolución de conservador a gestor.

Mi propósito no es otro que mostraros la evolución, la conceptualización, la realidad de la gestión documental en España con anterioridad al modelo australiano del *records keeping* y antes de la divulgación de la ISO 15489.2001.

En una tertulia profesional, no hace mucho, un colega comentaba que en su Archivo no se practicaba la gestión documental porque según él no se reconocía en el *records management*, ni en el *records keeping*. Le pregunté si en su Archivo estaban regulados los ingresos, sobre todo las transferencias regulares de documentos – que no de documentación, ni de fondos- , si tenía identificadas y valoradas todas las series del único fondo con que contaba y hacía propuestas de eliminación, si instalaba las cajas o unidades de instalación a partir de una numeración *currents*, si tenía un cuadro de clasificación para el fondo, si contaba con una planificación de la descripción, si facilitaba las consultas y respondía a la información solicitada por los clientes/usuarios, si contaba con instrumentos de control, si elaboraba una memoria anual, etc. A todo me fue contestando afirmativamente y lo tranquilicé convenciéndolo de que él estaba en el camino de la gestión documental, otra cosa es que no dispusiera de una gestión documental electrónica y que su Institución lo ignorara en buena medida.

Traer aquí esta anécdota me lleva a poner de manifiesto que existe una gestión documental, puertas adentro, que empieza en la entrada de los documentos en el Archivo y es responsabilidad casi total y exclusiva del archivero y una gestión documental de las Organizaciones, con implicación de éstas, con responsabilidades compartidas y que empieza en la creación de los documentos. Son dos dimensiones que

no podemos perder de vista porque marcan dos contextos diferenciados a la hora del análisis de muchas funciones, procesos y resultados.

Sin perjuicio de que en la gestión documental reconozcamos todas las que de antiguo hemos llamado funciones archivísticas y últimamente a todo el conjunto hemos dado en llamar *función de archivo*, la gestión documental es algo más, porque como todas las gestiones reconocidas en una Administración General (sanitaria, económica, urbanística y también la documental) todas están afectadas por la racionalización y eficacia, requieren las nuevas tecnologías, necesitan del respaldo institucional, ninguna es autónoma y precisan de la aportación de otras metodologías y de la colaboración de otros profesionales.

Dicho esto, no descubro nada cuando afirmo que en el contexto archivístico, nos movemos siempre entre la teoría y la práctica que, en cada caso, es obligado acercar, aunque ante la lectura de ciertos textos exclusivamente teóricos no se diría sino que esos escritos van por un lado y la práctica por otro. Resulta que en España, frente a otros países, de menor tradición archivística, sus archiveros siempre han tratado de conciliar teoría y práctica. Ahora bien, la práctica va muy por delante de la teoría –no a la inversa- y ocurre que no bautizamos a la criatura y dejamos de darle nombre. Recuerdo de forma puntual la expresión *descripción multinivel* que vino a dar nombre de pila a algo que ya era una práctica común en los Archivos de la Administración local, en España. Y esto, sin duda, es perjudicial porque los que ponen el nombre se tienen por los padres de la criatura.

Por otra parte somos bastante proclives a dejarnos alucinar por lo que dicen otros, dejando a un lado o despreciando lo que hacemos nosotros que, a no dudar va en la línea de lo que hacen los ajenos, porque la lógica, cualidad esencial de la teoría archivística, conduce en la mayoría de las ocasiones a soluciones simultáneas que pueden resultar comunes.

No puedo sino recordar en este momento la intervención de nuestro colega Manuel Vázquez en el Congreso Internacional celebrado en Montreal donde defendió la bibliografía archivística en lengua española que desconocen tantos profesionales de lengua inglesa, no ocurriendo igual a la inversa.

Vuelvo a situarme en las posturas sobre la gestión documental reconocidas en España. La bibliografía, los textos normativos, en mi país no hacen sino ofrecernos diversidad de modelos teóricos de gestión documental a imagen y semejanza de modelos importados, y junto a esos modelos aparece otro más cercano, más general, más común, a la hora de la práctica. A veces la diversidad de denominaciones llega a confundir: “gestión de archivos”, “gestión de la documentación”, “gestión de documentación administrativa”.

Importa mucho, siempre, pero ahora más, a la hora de nuestra integración en Administraciones electrónicas, la elección del modelo de gestión documental empezando por su denominación por cuanto no solo nos valdrá para la acotación de funciones sino para la atribución de responsabilidades, decidirá la formación de los responsables y ocasionará o no la creación de nuevas unidades o centros distintos de los Archivos.

No en vano importa el nombre que nos acercará al modelo. De ahí, mi reflexión. Gestión documental es una expresión importada pero viciada, no en su origen *records management*, sino a partir de la traducción transmitida por los archiveros canadienses que no puede decirse sea una traducción literal. *Records management* no ofrece lugar a dudas cuando *records* equivale a documentos administrativos, en cambio la expresión “gestión de documentos” o “gestión documental” no restringe el concepto de documentos a solo los administrativos, como es el caso de documento de archivo en España, pero está ocurriendo que en algunos de esos textos legales o normativos a que me refería hace un momento, la gestión documental se limita a los documentos administrativos, lo que no deja de ser una incoherencia entre el nombre y aquello que representa. De ahí la multiplicación de preguntas a la hora de encararla.

¿Qué es gestión documental?, ¿Dónde empieza y donde termina?, ¿Quiénes son sus responsables?, ¿Cuál es su metodología?, ¿Qué tiene que ver la “función de archivo” con la gestión documental?.

De la gestión documental se ha dicho que es función, proceso, procedimiento, actividad, sistema, tratamiento archivístico, y al hilo de estas estimaciones, diversas definiciones que me es imposible enumerar en esta exposición pero que he incorporado en un libro reciente (2) De entrada debe quedar claro que la gestión documental no es solo tratamiento archivístico aunque éste forme parte de la misma. Voy a quedarme con la que incorpora J.R. Cruz Mundet a la hora de comentar la ISO 15489/2001(3) y alguna más. Es posible que más que definición sea análisis a partir de la traducción del texto de dicha Norma. Afirma que “el *ámbito* lo constituyen los documentos, en todos los formatos y medios, *creados* o recibidos por cualquier organización pública o privada en el desarrollo de sus actividades o (sic) *cualquier individuo obligado a crearlos y mantenerlos*”; el objetivo de la misma “dirigir la práctica de los archiveros o la de cualquier persona que *Cree* o utilice documentos en el transcurso de sus actividades”. Solo comentar que quizá sería mejor objeto en lugar de ámbito y me entra la duda sobre el uso del verbo *crear* que no se si está utilizado como sinónimo de producir. Inmediatamente me referiré a esta matización no sin antes comentar que más de uno se sentirá perjudicado, por minusvalorado, al reflexionar sobre el objetivo de la referida Norma. Recientemente he definido a la gestión documental como “el conjunto de intervenciones archivísticas desde la creación o desde la producción de los documentos hasta después de decidida su conservación permanente buscando su mayor rentabilidad para la sociedad” y también como “una manifestación de la gestión de una Institución referida a los documentos de archivo”. Esta última quizá a fuerza de sencilla, insuficiente.

En cuanto al principio, unos lo sitúan en la creación de los documentos y otros en la producción, que aunque lo parezca, no creo que sea lo mismo. Hay una tendencia a identificar creación con producción cuando son dos momentos distintos y sucesivos en el tiempo y en el espacio archivísticos. Cuando nos situamos en la etapa de creación, de concepción y de diseño, los documentos ni siquiera existen, cuando existen es a partir de su producción, iniciada en la tramitación administrativa. No en vano el principio de procedencia alusivo a la producción de los documentos. Nunca hemos dicho, al referirnos al productor, Organización creadora, sino Institución productora. En cuanto al final, la gestión documental para unos se queda a las puertas de los Archivos históricos sin traspasarlos y para otros la gestión documental entra y continúa dentro de los Archivos históricos.

La responsabilidad, de entender a la gestión documental como parte de la gestión administrativa con un inicio en la creación de los documentos, tiene que ir más allá de la exclusividad archivística. Esta posición enlaza con la metodología en la que ha de primar la integración, la interdisciplinariedad, sin perjuicio de que los principios y criterios archivísticos sean prioritarios. De aquí, la necesidad, a la hora de nuestra responsabilidad, del conocimiento y uso de otros vocabularios (informáticos, de la calidad, de los Sistemas, etc) que han de convivir con el nuestro –que hemos de afianzar-, sin suplantaciones, ni desvirtuaciones.

En cuanto a la relación función de archivo y gestión documental, yo diría que la segunda es trasunto de la primera y que la gestión documental no es sino ese conjunto de funciones atribuidas hoy a cualquier Archivo, evolucionadas y desarrolladas, integradas en la gestión administrativa. Defiendo que la gestión documental es sólo una, no una para los documentos administrativos y otra para los de conservación permanente, sostenida en el ciclo vital de los documentos que no concluye en la eliminación, pero que tampoco empieza en la recogida de documentos inútiles (4), de la que son sus responsables principales los archiveros y los Archivos las instituciones para favorecerla y desarrollarla, sin necesidad de crear nuevas unidades de gestión documental. Las funciones reconocidas en la gestión documental no son sino las tradicionales de recoger, conservar y servir, más las operaciones atribuidas al tratamiento archivístico que no son otras que la clasificación, la instalación, la ordenación, descripción, amén de otras funciones más novedosas como la creación y la valoración de documentos. En todas habremos, ahora, de reconocer los procesos o procedimientos de trabajo (no procedimientos administrativos) con un principio y un final, reconocible a partir de un diagrama, y con un resultado o producto también reconocible a partir de un nombre y una medida normalizadas.

Gestión de calidad e indicadores

A partir de aquí, no es mi propósito entrar en los planteamientos teóricos de la gestión de calidad, ni en sus principios, ni en sus modelos, ni siquiera en su vocabulario. Son otros a quienes corresponde, como especialistas y gestores del respectivo Sistema: aparte de existir una abundante bibliografía que me exime de tal divagación. Voy a ir por la incidencia de la calidad en nuestro quehacer, para la que existe bastante menos información, abordando algunas cuestiones muy prácticas.

Las nuevas perspectivas abiertas para la gestión administrativa en general ha de impulsarnos a sumarnos a las mismas. Esto significa apertura a nuevos conocimientos y comportamientos que necesariamente lleva de entrada –ya lo he dicho- a nuevos vocabularios que habrán de convivir con el nuestro, sin desvirtuación, ni suplantación a favor de ninguno, logrando la compatibilidad y haciendo coherentes esta gestión y la nuestra.

La gestión de la calidad no podemos ignorarla aunque exista la posibilidad de quedarse en un plano teórico, falto de proyección y de eficacia. Esa incorporación no puede suponer pérdida de identidad. A este respecto, la atracción por lo novedoso no puede ser coartada para descuidar nuestro trabajo. La integración nunca puede suponer resta, sino multiplicación antes que suma.

Se están elaborando por los archiveros, cada vez con más frecuencia, dedicación y entusiasmo, Manuales de procedimientos – por otra parte obligados- para que los procesos a que me he referido sean reconocidos por terceros, para incluir en los Manuales de calidad de las Organizaciones que, en definitiva no son sino la pormenorización de los Reglamentos que ya existían , o debían existir, en nuestros Archivos. Ahora bien, la redacción de los mismos no puede obviar nuestra terminología archivística, como trasmisora de nuestros conceptos, que ha de utilizarse, incluso con más rigor. Está ocurriendo que, al no existir una normalización para las denominaciones de los indicadores y de su medida, cada cual propone los suyos, con una total falta de consenso, que dificultará las evaluaciones que tendrían que interesar a las Organizaciones. Y puede darse el caso de que exista algún Archivo con certificado ISO, u otro modelo, que haya utilizado para tal fin en el referido Manual un vocabulario reprobable, archivísticamente, hasta el punto de cuestionar a partir de su lectura la formación del archivero.

Haciendo mío el refrán :” se dice el milagro pero no el Santo”, voy a aludir a un caso que he conocido. En uno de estos Manuales se dice “consulta y préstamo de fondos documentales” cuando tanto la consulta como el préstamo afectan a los documentos, no a los fondos aunque aquéllos formen parte de éstos. Se afirma también que en el Archivo en cuestión “no se cataloga a nivel de documento, sino de expediente”, cuando la catalogación –que yo sepa- no tiene otra opción que el nivel de unidades documentales/documentos y el expediente es una unidad documental, sin perjuicio de que se trate de un documento compuesto. Algo más: al definir al Archivo prioriza los fines de investigación y de cultura, cuando hoy está claro que gestión es antes que cultura, y puede resultar , como menos, incoherente, que la incorporación a lo nuevo – a la gestión de calidad en este caso- no haya determinado la actualización, la renovación del archivero. Cuando define al documento lo hace de forma genérica, de tal modo que cualquier testimonio de cualquier actividad, lo es, siendo necesario en un Manual de procedimientos definir qué es un documento de archivo y no cualquiera.

Valga este comentario para poner de manifiesto que puede resultar chocante que un Archivo tenga certificado de calidad en estas condiciones.

Lo novedoso del tema, sin olvidar que su puesta en marcha requiere bastante dedicación, no sé si ha dado ocasión a descuidar funciones importantes de la gestión documental como es el caso de las transferencias documentales, por falta de espacio, por negligencia de las unidades productoras, y puede darse la circunstancia que dicho Archivo sin embargo esté empeñado en reclamar un certificado de calidad.

Para salir al paso de estas situaciones, es de elogiar, que la Mesa de Archivos de Administración Local, en España, - un grupo de trabajo no oficial- esté estudiando la normalización de indicadores de gestión a partir de la identificación de los procesos archivísticos de los que derivan, reconocidos en las funciones archivísticas que integran la gestión documental.

Trasplantar la metodología para acotar indicadores de gestión en el entorno archivístico –no me cansaré de decirlo- exige normalización y en consecuencia máximo consenso a partir de una terminología clara y precisa. Pero esta normalización no tendría que venir de las Organizaciones sino del colectivo archivístico, ni siquiera tendría que

partir – como de hecho es posible y está ocurriendo- de cada Archivo en particular, vinculado a una determinada Organización (Archivo municipal, Archivo universitario, etc). Siendo deseable que fuera el colectivo científico archivístico, al menos habría que acotar, en nuestro caso al ámbito competencial de nuestras respectivas Comunidades autónomas o al conjunto de Archivos vinculados a un ramo de la Administración (Archivos locales, Archivos universitarios) afines a la hora de la gestión documental.

La acotación de los indicadores exige:

- a) conocimiento de las funciones con las que aquéllos están relacionados, en nuestro caso las que integran la gestión documental destacando las prioritarias y reconociendo los procesos semejantes que integran cada una. La tradicional función de recoger, por ejemplo, incluye distintos procesos de ingresos (transferencia regular y extraordinaria, donación , compra, depósito,etc). En cuanto a la priorización habremos de recurrir a la imprescindible. Un ejemplo es el de los ingresos de documentos, tan esencial, que determina la naturaleza de cualquier Archivo (no hay Archivos sin documentos); la valoración que por su parte determina la conservación permanente y la eliminación y la descripción que condiciona el servicio a los usuarios de los documentos y de la información. De la relación entre ingresos y eliminación obtendremos la tasa de crecimiento “útil” del fondo o del depósito del Archivo. Sin embargo, ya veremos, que a esto hay que objetar que esta estimación no es totalmente válida sino para los Archivos administrativos; así, la valoración , para los históricos no es prioritaria, porque no es necesaria.
- b) elección del período de medición (anual, trimestral, mensual). Entendemos que puede ser razonable un año.
- c) establecimiento de los términos comparativos (“bench marking”) que pueden ser internos o externos. Sin duda que es más fácil establecer la comparación interna de un año para otro, pero siempre tiene sus reservas a la hora de la fiabilidad. Mucho más importante es la comparación externa que sería la relación con otros Archivos pero en este momento ciertamente resulta difícil teniendo en cuenta la diversidad de tipos de Archivos donde las prioridades no son comunes. Las transferencias regulares es un indicador clave de la gestión documental, mientras que los m/l eliminados en un Archivo histórico se hacen del todo improcedentes. De aquí la conveniencia de establecer la comparación entre Archivos de la misma naturaleza (Archivos municipales, sería un ejemplo).

El éxito de la elección de los indicadores ha de tener en cuenta varias previsiones: como la capacidad de ofrecer servicios de calidad, la capacidad de lograr satisfacción de los usuarios, la capacidad de reducir el tiempo para el ofrecimiento del servicio. Los indicadores tienen dos funciones: descriptiva ofreciendo una información plana, aunque real, y otra valorativa que añade juicios de valor lo más objetivos posibles.

Acotados los indicadores de gestión habremos de elegir cuáles, en razón de los destinatarios –esencialmente dos- la Organización a la que están vinculados los Archivos y los usuarios (ciudadanos). De una manera muy simple indicadores de gestión (funciones, procesos) e indicadores de servicios que no son sino los productos que demandan los usuarios. Como resultado práctico, la Organización u Organizaciones con competencias sobre los Archivos tendrían a partir de los indicadores de gestión, una ecografía de éstos que determinaría actuaciones y

rectificaciones posteriores, mientras que los indicadores de servicio valdrían para, a partir de la adquisición de compromisos, elaborar las cartas de servicios o calidad..

La bibliografía especializada sobre gestión de calidad multiplica las modalidades de indicadores empezando por los de economía (recursos), por los de eficacia, eficiencia y efectividad que, a veces resultan difíciles de adscribir en cuanto los tres últimos términos, como comunes que son, son prácticamente similares si acudimos al Diccionario de la lengua (5)

Con todo, se nos dice (6) que los de eficacia marcan la relación entre los resultados reales y los previstos y exigen por lo tanto planificación. Puede ser el caso de las transferencias regulares para las que debe existir un calendario para marcar la previsión. Los de eficiencia determinan la relación entre los servicios consumidos y los servicios producidos, que podrían ser las consultas en relación con la descripción, con independencia de la dificultad que entraña la relación. Los de efectividad “miden el impacto final de la actuación sobre el total de la población involucrada” a partir de porcentajes por habitante.

Habría pues que, una vez acotados los indicadores de gestión, para nosotros de gestión documental, adscribirlos a la diversidad tipológica de indicadores previstos teóricamente.

Normalización de indicadores

De tener normalizada la gestión documental en toda su amplitud, ya lo he comentado antes, los indicadores serían fáciles de acotar. En España los numerosos Reglamentos, generales para los Sistemas de Archivos, y particulares, para los Archivos, han abonado el camino. Sin embargo ocurre que, a veces, sus contenidos que tenían que uniformarnos y acercarnos, nos diversifican y separan. Existen procesos similares, teóricamente comunes, como puede ser el caso de las transferencias o de los préstamos, cuya totalización varía de unos a otros archivos a partir de medidas diferentes, por lo que la acotación de los indicadores exige como mínimo una reflexión para un consenso.

En este texto me voy a ceñir a tres procesos y a sus respectivos indicadores: el servicio de los documentos y de la información, con la consulta y su variante, el préstamo que quizá exija una medida aparte y el ingreso de documentos con las transferencias y las otras modalidades de ingreso. La metodología de análisis para los tres casos seguirá el siguiente esquema:

- Estado de la cuestión y denominaciones
- Definiciones
- Proceso y etapas
- Medida de los indicadores
- Propuesta de indicadores

a) Servicio de los documentos y de la información (consultas)

El producto/servicio esencial de cualquier Archivo es el ofrecimiento de los documentos ,que guarda, trata y conserva, a los ciudadanos y a la Institución a la que está vinculado el Archivo y a cualquier otra Institución. Pero no hay denominaciones comunes, ni medidas únicas para el mismo, ni para el total de sus usuarios.

El servicio de los documentos tiene dos opciones: la consulta y el préstamo , acotadas, en principio, en razón de los usuarios (ciudadanos, Administración, respectivamente).

Consulta es un término habitual en la terminología archivística hispana y en la brasileña. La hemos utilizado continuamente a la hora de medir el funcionamiento de un Archivo, a la hora de elaborar las Memorias anuales. Pese a ser tan habitual, su medida difiere de unos Archivos a otros y sus modalidades denominativas también. Por otra parte el término en sí no deja de producirnos insatisfacción porque sus definiciones no testimonian el trabajo que conlleva para el archivero, sobre todo cuando nos referimos a las que hemos llamado consultas no presenciales o a distancia .

Del término común, consulta, el DRAE dice que es “la acción y el acto de consultar” que trasladado a los Archivos es la acción de consultar los documentos por los usuarios que para nada trasmite la medida del trabajo que supone ni para el Archivo, ni para el archivero. Estando tan afianzado el término quizá no sea bueno desterrarlo pero llegado el momento de la gestión de calidad, será bueno la identificación del proceso o procesos y una unificación de las variantes en cuanto a sus resultados.

El término consulta, archivísticamente, lo hemos utilizado como producto/resultado/servicio y como proceso. También lo hemos utilizado indistintamente para medir y cuantificar el ofrecimiento de los documentos y de la información. Sin embargo a la hora de las definiciones se cargan las tintas a partir del usuario.

Así, el *Diccionario brasileiro de terminología arquivística* (1990) dice de la consulta que es “la acción de examinar o conocer un documento” e incluye otra expresión ,atención al público, que define como “función archivística que consiste en colocar documentos a disposición de los usuarios que lo soliciten dentro de las normas establecidas”. También el *Diccionario de terminología archivística*,(1995), editado por el Ministerio de Cultura de España, dice de consulta. “examen directo de la *documentación* por parte de los usuarios (investigadores, Administración,etc) sin que ello implique necesariamente la autorización para que éstos se reproduzcan y/o divulgen total o parcialmente los datos contenidos en los documentos”(7) . En ambas, el préstamo, implícitamente está incluido.

Por otra parte, en la práctica, existen numerosas expresiones para testimoniar las variantes de la prestación –lógicamente me refiero a las españolas- dependiendo de lo servido (documentos o información) , de los usuarios, del espacio físico de la prestación, de la calidad del resultado. Siendo el proceso, afín para todas, sin embargo pueden existir diferencias para estimar alguna variante a tener en cuenta a la hora de los indicadores. Así, las consultas se han denominado directas o en sala, sin distinguir entre Administración y ciudadanos, como vehículo para la comunicación de los documentos, y consultas a distancia o indirectas como vehículo de comunicación de la información. Otros han optado por internas y externas o internas y públicas, según el usuario sea la

propia Institución o el ciudadano. Según el espacio, presenciales o no presenciales y según el resultado de la prestación positivas o resueltas, negativas, denegadas y derivadas. Desde mi punto de vista habría que descartar las dos últimas, la primera de las dos, porque pueden estar incluidas en las anteriores y la segunda de las dos porque entiendo que cualquier consulta contestada debidamente está siempre resuelta porque lo negativo del resultado, la denegación o la desviación casi siempre resultan de la improcedencia de lo solicitado. Hay muchas más denominaciones, así el Ayuntamiento de Barcelona distingue entre consultas en sala y consultas remotas. Hay una tendencia acusada en los Archivos municipales a referirse a servicios interiores (a la Institución/Ayuntamiento) y a servicios exteriores (al ciudadano) (8). Resulta evidente la multiplicación de nombres.

Pero, ni siquiera a efectos de elegir la denominación para la consulta, el nombre debe ser arbitrario y por lo tanto es procedente una reflexión, porque conviene elegir los indicadores válidos para cualquier Archivo. Valga un ejemplo: la denominación de internas y externas, teniendo en cuenta a los usuarios, no puede resultar pertinente en un Archivo histórico para el que el servicio de los documentos a la Institución/Administración es prácticamente nulo. Personalmente me inclino por diferenciar el ofrecimiento y consulta de los documentos (comunicación de los documentos) y el servicio de la información (comunicación de la información), que de alguna manera viene a plasmar el derecho de los ciudadanos al acceso a los documentos y a la información (9) para los que valen, respectivamente, las expresiones de consulta directa o en sala y de consulta a distancia o indirecta.

El proceso se inicia con la solicitud o demanda del usuario y su acreditación y concluye, bien, con el reintegro del documento facilitado a su unidad de instalación o con la contestación/respuesta facilitada al demandante. Supone localización y entrega de los documentos o bien localización y elaboración de la información. En uno y otro caso el registro es obligado. Dicho proceso puede definirse como “la gestión que satisface el derecho constitucional del acceso a los documentos y a la información previa solicitud del usuario y en los términos establecidos reglamentariamente”. Gestión es término que eleva la categoría de simple entrega de los documentos aunque ésta siempre ha estado determinada por la buena organización y descripción previas.

Siendo las consultas, sean cuales sean, la manifestación más importante del servicio de cualquier Archivo, su responsabilidad corresponde al archivero, sin embargo no deja de ser evidente que la ejecución de buena parte del proceso del servicio de los documentos resulta tan mecánica como rutinaria- dando por supuesta la correcta organización y descripción de los fondos y, en su caso, colecciones- hasta el punto de llevarla a efecto los subalternos de la plantilla, no ocurriendo igual con el servicio de la información.

Ocurre que si las consultas en sala o directas se hacen habitualmente en un espacio del Archivo destinado al efecto y requieren la solicitud y acreditación, siempre mediante formulario establecido, no suele ocurrir otro tanto con las consultas a distancia, manifestadas a través de los diferentes medios de comunicación (teléfono, carta, e-mail, etc) sin perjuicio del control obligado.

Insisto en que el proceso suele resultar más laborioso si lo referimos a la información que si lo referimos a los documentos. De aquí si habría que distinguir entre

unos y otros, a la hora de la totalización de estos servicios y a la hora de la elaboración de una carta de servicios (10)

Si hay diferencias a la hora de las denominaciones también las hay a la hora de medir y cuantificar. Las variables para determinar la medida han ido desde usuario/solicitud; usuario/tema; usuario/documento/día; usuario/tema/día. Quedándome con las dos últimas y dando por sentado que el cambio de cualquiera de las tres implica una nueva consulta, las variables: tema y documento, son las que ofrecen problemas, más la primera que la segunda.

El tema es un dato, unas veces cumplimentado por el archivero y otras por el usuario, siempre que éste sea investigador -término por otra parte discutible- y en este caso, el cambio de tema solo podrá operarse a partir de la voluntad de éste. Tengo la experiencia de que no todos los investigadores suelen hacerlo para evitar el conocimiento de su trabajo por terceros. De aquí mi postura de descartar esa variable a la hora de consensuar la medida.

Con relación a la variable referida a documento (11) no cabe duda que la implantación de una Administración electrónica que afecte a la gestión documental determinará que el servicio de los documentos se hará uno a uno, con lo cual la variable ayudaría a fijar la medida usuario/documento/día. La distorsión viene sin embargo de la casuística que nos lleva a la práctica en algunos Archivos de ofrecer a los usuarios el contenido documental de una unidad de instalación, en lugar de documento a documento. El caso es bastante frecuente en los Archivos históricos. La opción será, en estos casos, hacer equivaler –a efectos de medición de la consulta- la unidad de instalación servida con el documento servido. Si esto se consensúa cualquier cambio de usuario, de día o de documento (y en su caso unidad de instalación) determinaría una nueva consulta.

La consulta a distancia o indirecta, entendida como servicio de la información, siempre ha tenido dificultades a la hora de su cuantificación, de ahí, esas expresiones tan habituales y no menos equívocas de “entregas por consulta”, cuando en una misma solicitud se piden varias informaciones con resultados diferentes o, de “búsquedas por consulta” cuando la información requerida exige operaciones o indagaciones múltiples por parte del archivero. La consulta a distancia es la más amplia en cuanto a los usuarios, es la ventana del Archivo abierta al exterior. Su medida a efectos de tiempo exige más que la consulta en sala, pudiendo ir desde la inmediatez a quince días, un mes o más. A la hora de acotar la medida, mi propuesta es la que sigue:

usuario/respuesta, suponiendo una nueva consulta siempre que cambien las variables.

Una consulta no tiene nada que ver con la obtención de reproducciones, sin perjuicio de que la consulta, en más de un caso derive a la solicitud y prestación de reproducciones de aquello que se ha consultado. El servicio de reproducciones de documentos, entendemos, corresponde a otro proceso, de aquí que exija registro diferente y no deban totalizarse juntos. Estamos de acuerdo con lo apuntado a este respecto en la definición del DTA, no así con otros que no opinan de igual forma.

El término consulta, utilizado como indicador de gestión, es también un indicador a la hora de la calidad por lo que en el momento de elaborar una carta de servicios habremos de precisar el tiempo de la prestación y necesariamente ese tiempo varía de las consultas en sala o directas que puede medirse en minutos mientras que las consultas a distancia exigen mayor margen de tiempo, sensiblemente superior en más de un caso. Y no cabe duda que los usuarios han de conocer la diferencia. De aquí que la variable de tiempo venga en apoyo de nuestra propuesta (en sala o directa, a distancia o indirecta).

Concluimos que si indicador es un instrumento de medida de la gestión y de sus resultados/productos y de sus objetivos, como tal exige una denominación y una medida. Para la denominación, nos quedamos con consulta, la unidad de medida será cada una de las consultas registradas en los correspondientes instrumentos de control (manuales, electrónicos). Otro indicador, las quejas y reclamaciones y la unidad de medida cada una de las quejas o reclamaciones registradas y tramitadas debidamente. En el caso de una carta de servicios, será conveniente precisar el tiempo de entrega de documentos o de contestaciones y la relación entre consultas y quejas. El siguiente esquema puede ser ilustrativo:

<u>Proceso</u>	<u>Indicador (referido al año)</u>
Servicio de los documentos	Nº de consultas en sala Nº de usuarios Tiempo de entrega (p.e. 15 minutos) Nº quejas / nº consultas en sala
Servicio de la información	Nº de consultas a distancia Nº de usuarios Tiempo de respuesta (p.e. 1 a 15 días) Nº quejas/nº consultas a distancia

En el caso de no optar por la distinción apuntada la solución es más sencilla:

Nº de consultas
Nº de usuarios
Tiempo de resolución (p.e. 15 minutos a 15 días)
Nº quejas/ nº consultas

A veces es difícil separar el servicio de los documentos del de la información, es el caso del ofrecimiento a los usuarios a través de las webs (documentos digitalizados, instrumentos de descripción, etc) pero su control y cuantificación pueden quedar satisfechos en otros indicadores como visitas a la web.

Tres apostillas para concluir mi reflexión sobre la “consulta”.

Cuando el servicio de los documentos se hace a las personas de la Institución con fines de gestión administrativa y cuando los documentos salen del espacio físico del Archivo que no de la Institución, el referido servicio marca una diferencia con las consultas en sala para el que hemos adoptado con bastante generalidad la denominación

de préstamo, siendo bastante habitual para el mismo un registro específico y una totalización aparte. De aquí, para él otra reflexión que veremos.

Los usuarios tienen la opción de examinar todos los instrumentos de descripción manuales o electrónicos antes de iniciar cualquier consulta. Su libre disponibilidad dificulta su control a efectos de cuantificar este servicio. Su medida, sin embargo, puede ser indirecta a partir del número de instrumentos de descripción disponibles o a partir de las visitas a la web. Con todo, en una carta de servicios se puede consignar entre los derechos de los usuarios.

El último comentario tiene que ver con la práctica en algunos Archivos de sumar a las consultas, de las que hemos hablado, las que denominan “las consultas de libros, de revistas y de documentación, como sería el caso de los Boletines oficiales”. Sin perjuicio de que esta prestación es laudable, entiendo que deben diferenciarse, aunque sea conveniente su constatación.

a) Servicio de los documentos (préstamos, salidas temporales)

Partiendo de la relación – que acabamos de apuntar- de los préstamos con las consultas en cuanto también son servicio de documentos – de aquí que algunos archiveros los totalizan conjuntamente- entendemos que existen factores que determinan la conveniencia de su distinción, empezando por una denominación propia, préstamo de documentos, suficientemente arraigada. Esto no quiere decir que las apreciaciones sobre el mismo y su acotación, a la hora de los indicadores, revista algunas dificultades para llegar al consenso.

Anticipamos la evidencia de su temporalidad y la exigencia de su reintegro, en el plazo reglamentariamente establecido por el Archivo, para justificar nuestro rechazo a denominaciones como “préstamos temporales” o “préstamos devueltos en plazo”.

El préstamo, siendo servicio de los documentos que no de la información, como ocurre con algunas consultas, supone para algunos una exclusividad con relación a los usuarios a partir de un objetivo único: la gestión administrativa (12).

Existen dos variantes de préstamos, los que sólo afectan a los documentos administrativos y a los productores de éstos, con la salvedad de otras unidades de gestión de la propia Organización o de otras Organizaciones debidamente autorizadas – nunca a personas privadas- y los préstamos que afectan a los documentos históricos con fines de restauración, reproducción o actividades de difusión y cuyos usuarios, ya sean privados o públicos han de estar debidamente autorizados para el efecto. Para los primeros se utiliza, préstamos, y para los segundos, con bastante generalidad, la expresión de “salidas temporales”. Hay otras denominaciones para las dos versiones: “préstamos internos u ordinarios y préstamos externos”, respectivamente.

Siempre y, como en el caso de las consultas, exigen el registro correspondiente.

Son muchas las definiciones para el préstamo. En casi todas ellas hay una referencia a la entrega de documentos y a su devolución en plazo, amén de aludir a las dos versiones. Actualmente, situados en el entorno de la gestión documental y en su gestión de calidad, se dimensiona legítimamente esta actuación que antes sólo habíamos

estimado acción u operación y para la que hoy hablamos de gestión de préstamos. Una definición que podría ser válida sería “modalidad de la gestión del servicio de los documentos que supone su salida temporal para fines administrativos o para fines de difusión o de conservación”.

El proceso se inicia con la solicitud y acreditación del demandante y concluye con el reintegro del documento o documentos a su lugar de ubicación. Exige el registro, reconociendo que en el caso de la primera versión esta lleva a un seguimiento y control simplemente archivístico y la segunda implica la formalización de un expediente regulado por su correspondiente procedimiento administrativo.

Existe dificultad a la hora de acotar los indicadores a partir de su denominación. Hay quienes hablan de “préstamos atendidos” que responden a una acotación sin haber concluido el proceso que hemos dicho no termina sino en el reintegro al lugar de ubicación. Quizá no tenga sentido hablar de “préstamos devueltos en plazo” por cuanto esto no es sino remachar uno de los elementos esenciales para su reconocimiento. Ni resuelto, ni atendido, ni devuelto, deben ser calificativos que determinen una variante del préstamo, a la hora de precisar indicadores.

Sólo el hecho de haber concluido el plazo, sin haberse reintegrado, determinaría el “préstamo reclamado” según unos, o “préstamo no devuelto” según otros que más adelante veremos.

Las variables a la hora de la cuantificación, para las dos variantes, serían :
usuario/documento (simple o compuesto).

Ocurre, a veces que se recurre a cuantificar los préstamos por las solicitudes de préstamos, cuando dichos formulario permiten la solicitud de más de un documento. En este caso no deberá recurrirse a las solicitudes para totalizar a los préstamos, por el contrario un adecuado registro permite una cuantificación correcta del número de préstamos y del número de usuarios de préstamos.

Existe una medida y evaluación adicional a los préstamos, se trata de los no reintegrados en el plazo reglamentario para los que ya vimos, unos utilizan la denominación de “prestamos no devueltos” y otros “préstamos reclamados”. Siendo las dos expresiones aparentemente semejantes, a efectos terminológicos, existe una matización a tener en cuenta: la no devolución representa una pasividad que no es tal si se habla de reclamación que detecta una posición activa de los archiveros. En algunos Archivos, antes de cumplir el plazo del reintegro, existe la posibilidad de renovación del préstamo que vuelve a contabilizarse de nuevo.

A efectos de indicadores, estimado el proceso como gestión de préstamos de documentos, proponemos dos opciones:

<u>Proceso</u>	<u>Indicador</u>
Gestión de préstamos	Número de préstamos
	Número de usuarios
	Número de préstamos reclamados

O bien,

<u>Proceso</u>	<u>Indicador</u>
Gestión de préstamos	Número de préstamos
	Número de préstamos reclamados
	Número de salidas temporales
	Número de usuarios

El descenso del número de préstamos reclamados, indicio de una deficiencia en la gestión documental, puede ser una de las mejoras a la hora de ofrecer objetivos y los archiveros han de establecer los medios y las medidas para conseguirlo.

c) Ingreso de documentos (transferencias)

No todo lo que ingresa en un Archivo exige o es producto de una transferencia y no todas las transferencias son iguales.

La transferencia es la principal manifestación de la función archivística de recoger. Supone el inicio del proceso archivístico general, aunque no siempre suponga el principio de la gestión documental. Función, aquélla, en la que hemos distinguido siempre, por una parte la entrada de documentos y por otra la salida de éstos _que no de fondos(13)- y para cada una de ellas pueden reconocerse procesos diferentes.

Las definiciones para el término son numerosas.

El DTA dice de ella: “procedimiento habitual de ingreso de fondos (*¿*) en un Archivo mediante traslado de fracciones de series documentales una vez éstas han cumplido el plazo de permanencia fijado por las normas establecidas en la valoración para cada una de las etapas del ciclo vital de los documentos”

El Diccionario brasileiro la define como “paso de documentos de un archivo corriente a un archivo intermedio”. No entendemos porque esta definición no contempla sino la transferencia entre un Archivo corriente (administrativo) y el intermedio.

El Reglamento del Sistema andaluz de Archivos entiende que es :”el proceso de traspaso periódico de la documentación (*¿*) de un Archivo a otro siguiendo el ciclo vital de los documentos”.

La transferencia no es una función, sino un proceso que exige una gestión, dentro de la función de recoger, y a la vez el producto, el resultado, de ese proceso. No es un simple traslado de ubicación de los documentos, en tanto en cuanto el Archivo receptor adquiere al recibirlos la responsabilidad archivística sobre ellos. No se transfieren ni fondos, ni documentación, sino simplemente documentos. La transferencia presupone la existencia de un Sistema de Archivos por mínimo que sea (Archivos de oficina y central con funciones de intermedio e histórico). **Todos** los documentos producidos por una Organización han de ser transferidos, en los plazos establecidos en el calendario de transferencias. Ese calendario debería precisar que no podrán transferirse al Archivo siguiente los documentos cuya eliminación corresponda al Archivo anterior. Esto es vital a la hora de la economía al evitar almacenamientos inútiles y costosos, amén de colapsar indebidamente los Archivos. Además el citado

calendario permite prever el número de transferencias anuales. No hay una sola modalidad de transferencia aunque no todos las reconozcan. Desde mi punto de vista son: las regulares y las extraordinarias. Las transferencias determinan el crecimiento del fondo o fondos y con él aumentan las posibilidades de servicio a los usuarios. De las transferencias depende todo el desarrollo del resto de las funciones archivísticas, salvo el caso de determinados Archivos Históricos en el sentido más pleno de la denominación, como sería el General de Indias, en Sevilla.

Las transferencias, periódicas, normalizadas, suponen un proceso doble, el que se inicia en el Archivo remitir y el que se continúa en el Archivo receptor. El primero supone, tras la puesta en contacto con el Archivo receptor, la colocación de fracciones de series –lo que presupone la identificación de las series- en unidades de instalación (cajas normalizadas), el traslado físico de un Archivo a otro y la entrega mediante una relación de contenido o formulario de remisión, normalizado. La colocación en cajas y el traslado físico se suprimirán si está implantada la gestión documental electrónica.

El proceso en el Archivo receptor supone cotejo, signatura y colocación ordenada de todas las unidades de instalación en las estanterías y concluye con la inscripción en el correspondiente registro de ingreso de documentos. ¿Debe hablarse de dos procesos o de uno solo?. En el primer caso, el proceso en el Archivo receptor siempre lo hemos denominado “instalación” dándole la categoría de operación que no de función.

Frente a la regular, la transferencia extraordinaria, que no es extraordinaria por su importancia, sino por lo que supone de trasgresión a lo regulado (14). No respeta ningún calendario, no es periódica y se suele saltar la normalización que afecta al contenido de las unidades de instalación. Siempre supone un trabajo multiplicado en el Archivo receptor que afecta al cotejo, a la identificación, a la instalación y trasciende a la organización y a la descripción.

Las transferencias, por supuesto las regulares, deben estar reguladas en los correspondientes Reglamentos aunque resulta evidente que no todos contemplan aquella dualidad (15). Sin embargo, a la hora de evaluar la gestión documental en un Archivo por lo que se refiere a los ingresos la distinción entre unas y otras convendría precisarlas por la incidencia en la dedicación y en la responsabilidad.

El número de transferencias regulares anuales y su relación con las de los años anteriores son siempre sintomáticas de la regularidad y periodicidad de los ingresos, indispensables, en cualquier Archivo, aparte de facilitarnos no solo el volumen de ingresos medidos en m/l, unidades de instalación o en unidades documentales (16) sino también el volumen real del depósito al restarle las eliminaciones.

Cualquier otro tipo de ingreso (compra, donación, depósito voluntario, expropiación, etc) , más frecuentes en Archivos históricos, que no administrativos, exige procedimientos y procesos distintos para cada caso y será necesario cuantificar por separado aunque puedan totalizarse a la hora del volumen final.

En España, creo que lo he dicho, ni todos los Reglamentos, ni todos los archiveros estiman las transferencias desde el mismo punto de vista y por lo tanto su medición y su evaluación difieren por lo que procede normalizar.

Reconociendo a las transferencias como un producto de la gestión de ingreso de documentos pero no siendo un servicio directo para los usuarios no deberá explicitarse como indicador a la hora de elaborar una carta de servicios, a sabiendas, lo repito, de que determinan y condicionan en cualquier Archivo la bondad y volumen de los servicios a los usuarios, de aquí que deba ser un indicador de gestión importante. Mi propuesta:

<u>Proceso</u>	<u>Indicador</u>
Proceso de ingreso de docs.	Nº de transferencias regulares Nº de transferencias regulares/Nº transferencias previstas Nº de otros ingresos /discrecional/ Nº de documentos ingresados(m/l; u.i.; docs.)

Y ahora una apostilla con relación a las transferencias.

No faltan archiveros que a la hora de cuantificar junto a las transferencias de documentos, añaden y suman “las transferencias de libros, de revistas, de documentación”(17). Ciertamente esto es una distorsión. Las transferencias –en el contexto archivístico- afectan solo a los documentos de archivo.

Termino recordando que son muchos los procesos sobre los que hay que volver para acotar indicadores. Es un ejercicio de normalización, de normalización de la gestión documental, pero una vez acotados los procesos y sus indicadores hemos de conseguir que su totalización, sus ratios, nos vengan dadas automáticamente a partir de la aplicación informática para la gestión documental en nuestro Archivo. El uso de indicadores no puede ser un trabajo adicional que nos complique nuestra tarea diaria y específica.

Cuando en 1991 escribí un artículo con el título:”La normalización como punto de partida de la Archivística” hacía ya años que me había comprometido con la normalización, compromiso al que creo he sido fiel. Hoy más que nunca la normalización determina nuestro trabajo.

Notas

(1) El concepto de redes de Archivos no es común en España. Unos lo aplican al conjunto de Archivos de una región, otros a la agrupación de Archivos semejantes (como es el caso de los comarcales en Cataluña), otros a la sucesión de Archivos como residencias para los documentos según su edad (Archivos de oficina, Archivo central, Archivo intermedio, Archivo histórico), es el caso de Andalucía.

(2) Heredia Herrera, Antonia: ¿Qué es un archivo?, Editorial TREA, 2007

(3) Cruz Mundet, José Ramón: La gestión documental en las Organizaciones, 2006, pág.67

(4) Heredia Herrera, Antonia: “La identidad como punto de partida de la integración y del desarrollo”, Oviedo, 2006.

(5) Eficacia: fuerza y poder para obrar
Eficiencia: facultad para lograr un efecto

(6) Guinart José María: “Indicadores de gestión para las entidades públicas”, VII Congreso Internacional del CLAD sobre la reforma del Estado. Panamá, 2003, págs. 5y ss.

(7) El etcétera no justifica la referencia expresa a los ciudadanos

(8) Rodríguez Barredo, Julia M^a ; Benito, Soledad: “Acceso a los fondos de los Archivos municipales”, en Actas del V Congreso de ANABAD, XLI, 1991, n^os 3-4, pp.173 y ss.

(9) Heredia Herrera, Antonia: Archivística General. Teoría y práctica, 1^a edición, 1986, pp. 377 y ss.

Cortés Alonso, Vicenta: Manual de Archivos municipales, 1989, pp115, 123, también se refiere a la comunicación de los documentos y a su consiguiente consulta en sala, distinguiéndola del servicio de la información.

Romero Tallafigo, Manuel: Archivística y archivos, 1994, pp. 365 y ss. No precisa más que el servicio de los documentos a través del préstamo a la Administración y de la consulta a los ciudadanos, sin aludir a otra casuística

Alberch, Ramón: Entre los Archivos y la sociedad del conocimiento,

continuamente alude al derecho a la información y al acceso a los documentos pero no se detiene en su formalización y cuantificación

(10) Recientemente José Luis de la Torre Merino en su trabajo “Hacia el establecimiento de una política de calidad en los Archivos. La implantación de Sistemas ISO 2000. /9000. La normalización y la ISO 15.489. Las cartas de servicio como primer instrumento de difusión”, pp. 106, a la hora de proponer indicadores para las cartas de servicio recurre también y distingue entre :servicio de los documentos y servicio de la información, que traduce respectivamente en entregas de documentos y en respuestas.

(11) Tanto documento simple, como compuesto.

(12) En Andalucía, el Reglamento del Sistema andaluz de archivos(2000) le da el nombre de préstamo administrativo (artºs 98 a 103)

(13) En este sentido confunde que en el artº 22,2. del Reglamento de Archivos municipales de Aragón, de 27 de mayo de 2003, se diga:”el archivero municipal podrá exigir la transferencia de aquellos fondos documentales que habiendo perdido su vigencia administrativa no hayan sido remitidos por los organismos productores”, cuando no se transfieren fondos habitualmente y la vigencia administrativa afecta a los expedientes no a los fondos.

(14) La transferencia extraordinaria se define en el Reglamento del Sistema andaluz de Archivos (2000), artº.57: “la remisión de documentos de un Archivo a otro motivada por circunstancias de carácter excepcional que impidan su custodia, conservación , control o servicio siempre que en tales casos no sea procedente que se acuerde el depósito. Cuando la transferencia extraordinaria obedezca al incumplimiento de lo establecido para las transferencias regulares, por el titular del Archivo receptor deberán exigirse del órgano competente la depuración de las responsabilidades disciplinarias que, en su caso concurren”.

(15) Así en el Reglamento del Sistema de gestión documental y de organización de Archivos de Canarias (2003), artº 21, solo se reconoce una transferencia como forma de ingreso.

(16) La última posibilidad será real si está implantada una gestión documental electrónica.

(17) El último Boletín de ANABAD, 2006, LVI, nº 1, dedicado monográficamente a las Bibliotecas universitarias – de muchas de las cuales depende el Archivo- y a su gestión de calidad , a la hora de enumerar indicadores para los ingresos, contabilizan juntos, los libros y revistas y los documentos de archivo (vid. p. 84).

Sevilla 19 de marzo 2007.