

Consulta de documentos

De Ecadal

Contenido

- 1 Definición
- 2 Estudio
 - 2.1 Antecedentes
 - 2.2 Características
 - 2.3 Como indicador de calidad
- 3 Referencias
 - 3.1 Legislación
- 4 Artículos relacionados
- 5 Datos de control

Definición

Es una manifestación del derecho de acceso a los documentos y a la información y como tal un proceso de la función de servicio de un Archivo que consiste en la facilitación directa, indirecta o a distancia de los documentos o de la información sobre cualquier recurso archivístico a cualquier usuario.

Entradas alternativas

- Para «Consulta de documentos»: Consulta en sala - Consulta presencial - Consulta interna /Consulta externa - Servicio de documentos.
- Para «Consulta de información»: Consulta a distancia - Consulta no-presencial - Consulta remota - Consulta resuelta - Consulta denegada - Consulta derivada - Servicio de información.

Ante tal variedad denominativa procede quedarse con los términos «consulta de documentos» y «consulta de información».

Estudio

Antecedentes

La consulta tiene su origen en la función de servicio obligatoria de los Archivos y está ligada al derecho de acceso a los documentos y a la información, y se amplía al desarrollarse y regularse dichos derechos.

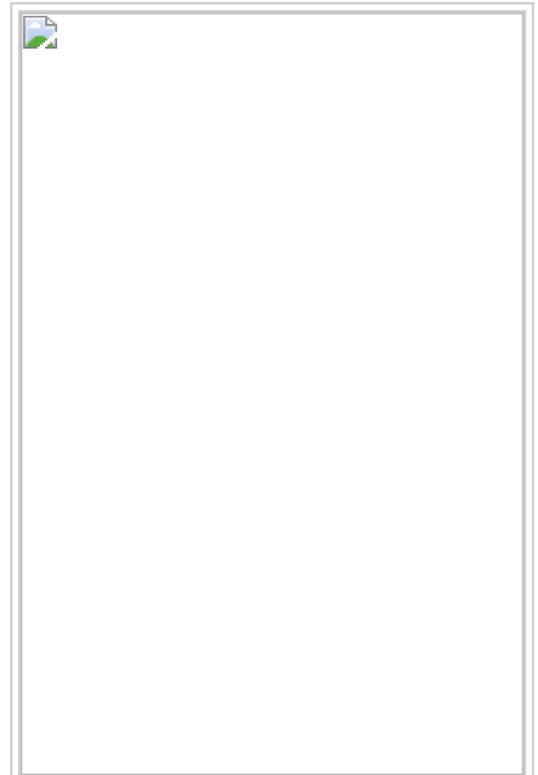
Características

- «Consulta» es un término aceptado de forma generalizada en el vocabulario archivístico para expresar dos formas del servicio de los Archivos al afectar tanto a los documentos como a la información.



Archivo Municipal de Toledo. Solicitud de acceso al Archivo presentada por Fray Bernardo de Piña. 9 de julio de 1688.

- No procede, en relación a la consulta de información, hablar de consultas resueltas, denegadas, derivadas, en cuanto todas están resueltas si están contestadas, con independencia de que su contenido sea positivo o negativo.
- La consulta no debe confundirse con otro servicio como es el préstamo de documentos.
- Exige dos procesos diferenciados por lo que afecta a la dedicación del archivero, mayor en el caso de la información. En uno y otro caso se inicia con la solicitud del usuario, continúa por la localización del documento o la elaboración de la respuesta, sigue por la entrega del documento o de la contestación al usuario y concluye con el reintegro, en el caso de los documentos, y en ambos casos con el registro del servicio prestado.
- Exige registros de control.
- En la actualidad, muchas de las consultas de documentos o de información simplifican el proceso al realizarse directamente por el usuario cuando existen programas o aplicaciones informáticas que facilitan documentos digitalizados y otros recursos archivísticos que se pueden recuperar via internet.
- En el caso de la consulta de información la vía utilizada para su demanda puede ser: correo ordinario, correo electrónico, teléfono, fax, Internet.



Respuesta a una consulta de información.
(Archivo Municipal de Logroño. Oficio dirigido al gobernador civil: información general sobre el Archivo para el Instituto de Estudios Medievales. 8 de junio de 1933. Minuta.)

Como indicador de calidad

- La consulta es un indicador para medir la gestión de calidad en un Archivo. En uno y otro caso exige una cuantificación diferenciada a partir de la normalización de sus medidas.
- La unidad de medida de las consultas ofrece muchas variables: usuario/solicitud; usuario/tema; usuario/documento/día; usuario/tema/día.

Referencias

- CORTÉS ALONSO, Vicenta. *Manual de Archivos municipales*. Madrid: Anabad, 1898, p. 115-123.
- HEREDIA HERRERA, Antonia. *La gestión de calidad en los Archivos*. Las Palmas de Gran Canaria: Anroart (Asarca Forma), 2008, p. 59-64.
- — *Lenguaje y vocabulario archivísticos: algo más que un diccionario*. [Sevilla]: Junta de Andalucía, Consejería de Cultura, 2011, p. 74-75.
- MESA DE TRABAJO DE ARCHIVOS DE ADMINISTRACIÓN LOCAL. *Indicadores de gestión para los archivos de Administración local*. Valladolid: Diputación Provincial, 2010, p. 111-117.
- TORRE MERINO, José Luis de la. Hacia el establecimiento de una política de calidad en los Archivos: la implantación de sistemas ISO 2000/9000: la normalización y la ISO 15489: las cartas de servicio como primer instrumento de difusión. En: CONGRESO ARCHIVÍSTICA NACIONAL [17º. 2004. San José de Costa Rica]. *La Administración de archivos, los archivos de la administración*. San José: Ministerio de Cultura, Juventud y Deportes, 2005, p. 106.

Legislación

No hay una legislación expresa sobre las consultas pero sí le afectan todas las leyes referidas al acceso y a la información. Existe abundante regulación sobre las mismas en los Reglamentos de los Archivos locales.

Artículos relacionados

Funciones archivísticas | Acceso | Carta de servicio | Documento | Estudio de usuarios | Gestión de calidad | Indicadores de calidad | Información | Servicio de los Archivos

Datos de control

- Autoría: Antonia Heredia Herrera.
- Fecha de alta: 2012-01-09.
- Fecha de modificación: 2015-04-22.
- Licencia: CC BY-SA.

Obtenido de «http://www.ecadal.org/w/index.php?title=Consulta_de_documentos&oldid=7184»

Categorías: Artículos | Funciones archivísticas

- Se editó esta página por última vez el 22 abr 2015 a las 16:46.