

Archivalia

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua – UNAN León | Revista Semestral Archivalia | No. 13 | Volumen 7 | Agosto 2014



Revista del Archivo General UNAN LEÓN

Diego Morcillo, Trinitario: de alumno Complutense a Obispo de León, Arzobispo de Lima y Virrey del Perú

Los servicios de los archivos universitarios y su Gestión de calidad

Las universidades, su patrimonio documental y la influencia del mundo digital en su preservación

ARTICULOS

5 | Diego Morcillo, Trinitario: de alumno Complutense a Obispo de León, Arzobispo de Lima y Virrey del Perú
Santiago B. Gutiérrez Martínez / España

12 | Los servicios de los archivos universitarios y su Gestión de Calidad
Antonia Heredia Herrera / España

19 | Las universidades, su patrimonio documental y la influencia del mundo digital en su preservación
Leda María Herrera Gutiérrez / Panamá

27 | Mirando al Futuro
Antonia Heredia Herrera / España

ENTREVISTA

30 | Entrevista a Patricia Ríos García / Universidad de Sonora, México

ASTERISCOS INFORMATIVOS

33 | - Día internacional de los archivos
- XIV Jornadas Archivísticas de la Red Nacional de Archivos de Instituciones de Educación Superior (México)
- Investigadores en el Archivo

40 | LA GALERIA

Archivalia

Número 13 – Agosto 2014

Revista Semestral del Archivo General de la UNAN – León
Edificio Central de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, contiguo al Templo de Nuestra Señora de la Merced, León, Nicaragua.
Apartado postal 68

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Octavio Guevara Villavicencio – Rector
Flor de María Valle Espinoza – Vice Rectora
Mauricio Carrión Matamoros – Secretario General

CONSEJO EDITORIAL

Aracely Valladares Lacayo – Responsable
Archivo General UNAN León
Milton Guillén Torres – Diseño y diagramación

EDITOR JEFE

Aracely Valladares Lacayo

COLABORADORES

Santiago B. Gutiérrez
Antonia Heredia Herrera
Leda María Herrera Gutiérrez
Patricia Ríos García

DISEÑO PORTADA

© 2013 Xiskya Valladares

SITIO WEB

<http://sibul.unanleon.edu.ni/>
<http://redgira.unanleon.edu.ni/>

EMAIL

revista.archivalia@ac.unanleon.edu.ni
revista.archivalia@gmail.com

Los servicios de los archivos universitarios y su Gestión de calidad *



Antonia Heredia Herrera
Doctora en Historia
Archivera

Contextualización de los Archivos universitarios y de sus archiveros

No hay Archivos universitarios esencialmente diferentes de los de otras instituciones. Otra cosa será la especificidad del respectivo Sistema de Archivos de una Universidad y de sus redes, porque lo que no puede ser de recibo es un único Archivo universitario y además con el marchamo de histórico. De ser así tendrían justificación esas calificaciones que, personalmente rechazo, de activo y actualizado, porque ese Archivo universitario al carecer de actualización, por ausencia de transferencias regulares, estaría dejando de ser el pertinente Archivo de cualquier Universidad..

Acabo de afirmar, refiriéndome a los Archivos universitarios que esencialmente –insisto en lo de esencial- no son distintos de otros Archivos, sin perjuicio de rasgos identificadores propios como pueden ser la vinculación a instituciones universitarias que son los productores de sus respectivos fondos y la información específica transmitida por sus documentos..

De aquí que para ellos las funciones archivísticas requieran los mismos principios y exijan metodologías similares a las realizadas en cualquier Archivo. De tal manera que la identificación será reconocimiento, exigirá formalización y trascenderá a la clasificación, a la descripción y a la valoración, lo que no va a impedir que el cuadro de clasificación de su fondo sea diferente del cuadro de clasificación de un Ayuntamiento, que los resultados informativos de la descripción, sujeta a las mismas normas, afecten sobre todo al entorno universitario, que los procesos de valoración no se distancien de los practicados en otras instituciones aunque el producto final obtenido de dicha función no pueda ser otro que el calendario de conservación o las tablas de retención que necesariamente afectarán en vuestro caso a las series documentales del fondo universitario.

Insisto, el cuadro de clasificación del fondo universitario como el de cualquier fondo tiene que revestir funcionalidad, jerarquía, consistencia, en el más estricto sentido archivístico que nos transmitió Theodore Schellenberg. Es decir que en dicho cuadro en la columna de las funciones no se reconozcan y representen sino funciones y en la columna de las series no se reconozcan y representen sino series y que, para el reconocimiento de unas y de otras, las denominaciones respectivas han de ser pertinentes. Así una función no podrá ser “gestión universitaria” porque su amplitud y generalidad competencial superan el ámbito de una función específica y concreta, ni tampoco “alumnos”, “vida personal”, “personajes ilustres” pueden ser nombres de una serie. Además para el fondo de cualquier Universidad debe existir solo un cuadro de clasificación, funcional y orgánico, que no es la reproducción exacta del organigrama de la referida Universidad.

Otra cosa es la conveniencia de normalizar el cuadro de clasificación de los fondos de las Universidades. No tiene sentido que cada Universidad cuente con un cuadro de clasificación de fondo diferente del de otras Universidades cuando las competencias, las funciones, las actividades o procesos, los procedimientos administrativos y por tanto su testimonio documental que son las series son semejantes. Y esto no quiere decir que para la clasificación de todos los Archivos de un país exista un “cuadro general de clasificación archivística”, otra cosa es la similitud de la metodología a la hora de elaborar cuadros de clasificación.

Y no quiero abandonar mis referencias a la clasificación sin dejar de aludir a la pluralidad de clasificaciones, que no una sola, practicadas por los archiveros, sin perjuicio de que cuando hablamos de clasificación de documentos prioritariamente nos referimos al cuadro de clasificación

* Conferencia dictada en el VI Congreso de Archivos Universitarios en Calafate, Argentina, celebrado en noviembre del 2013

del fondo, pero existe otro cuadro importante el de los fondos y colecciones del Archivo universitario. Este segundo sí suele ser diferente de unos Archivos universitarios a otros.

Otro tanto, a efectos de normalización ocurre con la función de valoración. Tampoco tiene sentido que cada Archivo universitario elabore y apruebe una tabla de valoración para una serie que se repite en todas las Universidades, sería el caso de la serie de “expedientes de becas” dentro de la función de “gestión de alumnos”.

Redundo en lo expuesto sobre la similitud de los Archivos universitarios con otros Archivos. Les afecta la legislación general para los documentos, para los Archivos y el Patrimonio documental del territorio o región donde estén integrados, con independencia de las normas y reglamentos elaborados para los referidos Archivos que no deberán apartarse de la legislación general.

Todo lo referido no hace sino evidenciar que la Archivística, sus principios, sus avances y desarrollo manifestados en la gestión documental no pueden revestir características substanciales distintas. De tal manera que difícilmente podremos abanderar una Archivística universitaria ni una gestión documental diferente para las Universidades. Insisto: todo esto supone que los cambios reconocidos en la Archivística han de asumirse en los Archivos universitarios y por sus archiveros responsables. Ni que decir tiene que resaltan como cambios más llamativos los referidos a la incorporación de las nuevas tecnologías pero hay otros cambios más específicos favorecidos por las mismas. Como más significativos y por lo que afectan a los servicios de los que nos vamos a ocupar están:

*la integración de los Archivos como unidades de gestión en las organizaciones, en nuestro caso las Universidades, lo que ha de determinar una gestión documental transversal asumida y respaldada por la propia Universidad más allá de la practicada hasta ahora dentro de los Archivos históricos,

*la apertura del servicio de los Archivos no solo a los investigadores sino a todas las unidades de la propia Universidad, a los alumnos y a cualquier ciudadano, de manos de la globalización, de la interoperabilidad y de la uniformación.

No me cabe duda que estos cambios tienen sus rebajas porque todavía las Universidades tienen que asumir plenamente su responsabilidad en esa gestión documental transversal y en la corresponsabilidad con los archiveros que ha de manifestarse en una política de gestión documental de dichas Universidades. Por otra parte, queda por liberalizar el acceso y admitir que la transparencia no es cuestión solo de los Gobiernos.

Todos estos cambios han de afectar necesariamente al ejercicio profesional del archivero universitario y también a los textos reglamentarios y normativos específicos. A estas alturas cualquiera no puede ser archivero universitario ni porque tenga afición a los papeles ni porque lleve muchos años en el Archivo de su Universidad, ni siquiera porque sea historiador. Sorprende que a la hora de acotar el perfil del archivero universitario se destaque su formación humana, su cortesía, su trato educado, saber y dar órdenes, ser organizado y no se aluda a la necesidad de su formación archivística. Con las cualidades aludidas pero sin formación archivística pertinente difícilmente alguien podrá ejercer de archivero.

Estamos en una encrucijada en la que los archiveros tienen mucho que ganar o mucho que perder. Todo va a depender de que no dejen pasar el tren de la oportunidad, en momentos donde está implantándose la Administración electrónica porque en ella el Archivo y el archivero juegan papeles decisivos. Los archiveros universitarios como el resto de los archiveros han de tener una formación archivística suficiente, científica. Hoy no faltan los cursos, las diplomaturas, los cursos de expertos on-line. Muchos textos de la bibliografía archivística pueden recuperarse vía Internet. No puede haber una excusa para una formación actualizada que no se quede en la superficie de los documentos electrónicos y de los repositorios digitales sin previamente acotar al documento de archivo a partir de reconocer sus atributos esenciales. Será un error empezar por la digitalización argumentando modernidad, como más de uno pretende, sin tener claro qué es un “archivo” y qué es, insisto, un documento de archivo, incluido el electrónico, sin distinguir entre creación y producción, identificando al autor con el productor y con el creador, llamando colección al fondo documental, afirmando que los valores documentales se atribuyen a los documentos por los archiveros, dando nombre a una serie con un descriptor, no reconociendo el papel de las transferencias a la hora del funcionamiento, y por tanto de la fluidez, de un sistema de Archivos.

Estoy preocupada- quizá sea solo una sensación personal- : los archiveros se están situando en el espacio digital sin saber Archivística. He tenido ocasión de comprobarlo recientemente cuando he participado no hace mucho en una Diplomatura sobre Archivos Digitales celebrada en México.

Los archiveros hoy no pueden trabajar solos ni puertas adentro de los Archivos históricos. Las funciones archivísticas han de saltar la tapia, adelantándose y colocándose al lado del diseño de los procedimientos administrativos electrónicos. Será el caso de la identificación, de la clasificación y de la valoración documental que han de estar previstas antes de la existencia física o lógica de los documentos. La corresponsabilidad que ha de sustituir a la autonomía tradicional ha de exigirse a partir de la demostración de la eficacia de nuestra participación

Social y políticamente, en la actualidad, se resaltan la transparencia de la gestión, el derecho democrático de los ciudadanos a la información y la calidad de los servicios. Los Archivos universitarios no pueden ser ajenos a dicho contexto y sus archiveros deben implicarse hasta donde les sea posible en la transparencia y en el derecho a la información y asumir totalmente la gestión de calidad.

He dicho hasta donde les sea posible en la transparencia y en el derecho a la información porque la regulación de la una y del otro, que tienen que ver con el acceso, no nos corresponde a los archiveros pero sí tenemos que intentar hacernos oír, mejor colectiva que individualmente.

Y me importa en este momento hacer un inciso con un comentario. A los archiveros se les integra profesionalmente tanto en las denominadas ciencias de la documentación como en las de la información y ocurre que nosotros no trabajamos con documentación –en el sentido dado por los documentalistas- sino prioritariamente con documentos de archivo y solo con la información contenida en estos. Nuestra materia prima no es la información, sin acotar, porque existe una diferencia substancial entre documento de archivo e información. El documento de archivo lo definimos como una unidad de información, pero no con la información en general. De aquí que la sinonimia no quepa entre ellos. De hecho, la información puede desligarse del documento, existir sin él, cambiar, ampliarse, rectificarse, actualizarse. El documento de archivo, en cambio, está ligado a una información concreta que no puede variar y si la información

la modificamos daríamos lugar a la trasgresión.

Si para la transparencia y para el acceso tenemos limitaciones a la hora de implicarnos en una y otro, la gestión de calidad sí debemos asumirla –como insistiremos- con todas sus posibilidades, desde el compromiso y la normalización, desde la aplicación regular de indicadores y de su difusión anual, desde las auditorías obligadas, pero teniendo en cuenta que la gestión de calidad difícilmente podrá aplicarse en un Archivo universitario sin contar con un conjunto amplio de premisas obligadas que más adelante precisaremos.

Los servicios de los Archivos universitarios

Dando por sentado que la gestión de calidad se centra en los servicios ofrecidos a los usuarios –aunque que no excluye otras funciones-, vamos a revisar la diversidad de los facilitados por los Archivos universitarios, su medida y cuantificación, situándonos en la gestión documental. Y tengo que volver a insistir que los servicios de los Archivos universitarios responden a los mismos parámetros de los de cualquier Archivo y los indicadores para su medida tampoco pueden ser diferentes.

También en este caso, empezaremos por contextualizar y acotar los diversos servicios para aplicarles la medida correspondiente, una vez asumidos los conceptos de gestión documental y de gestión de calidad.

El servicio de cualquier Archivo no puede centrarse sino en sus productos esenciales, hoy llamados en lenguaje de los economistas sus “activos”, que no son otros que los documentos que custodia y la información en ellos contenida, además de la información sobre otros recursos archivísticos.

Hay que reconocer que actualmente el servicio de los Archivos se ha dimensionado, se ha generalizado, de tal manera que hemos pasado –de la mano del derecho de acceso- de un servicio elitista, limitado casi exclusivamente a los historiadores a una amplitud que afecta a la totalidad de los ciudadanos, a la propia Administración y en particular a los historiadores. Es significativo, a este respecto, que aquella reserva ha sufrido un notable cambio social que nos ha llevado a dos cuestiones

importantes: al uso de “usuarios” o “clientes” para los beneficiados por nuestros servicios y al ofrecimiento de nuestros servicios sin esperar la demanda de los mismos. Y hay una tercera cuestión importante los servicios de información (denominados de “referencias” en algunos Archivos españoles) están superando la consulta o facilitación física de los documentos. En esta situación las nuevas tecnologías juegan a nuestro favor. Es el caso del ofrecimiento de los documentos digitalizados a los usuarios sin límite de tiempo y de espacio.

Ya lo hemos dicho: servicio de los documentos, que no puede ir más allá de los capturados por el sistema de gestión documental o de los custodiados en los Archivos –de aquí la importancia del control y de las transferencias regulares- y servicio de la información contenida en esos documentos. Y ya vimos que documento e información son realidades diferentes: el documento puede estar ahí, reconocible, localizable, pero la información que nos piden los usuarios casi siempre hay que elaborarla. Y además, hay diversas manifestaciones en su ofrecimiento y no todas exigen los mismos requisitos, ni el mismo trabajo para el archivero, ni las mismas bondades para el usuario. De aquí la necesidad no solo de su cuantificación sino de su distinción y normalización, de su medición, para una estimación acertada, si de calidad estamos hablando.

Trataré de ser breve en este caso por razones de tiempo y porque existe bibliografía al respecto a la que podéis acudir.

El primero y más importante servicio, obviamente, es el de los documentos que presenta dos opciones: la consulta y el préstamo, acotadas en principio en razón de los usuarios, para la primera los ciudadanos, para el segundo la Administración. La consulta también la hemos referido a la información.

Veamos. La consulta es un vocablo habitual en la terminología archivística hispana y en la brasileña. La hemos utilizado continuamente a la hora de medir el funcionamiento de un Archivo al elaborar las memorias anuales, pero pese a ser su uso tan habitual, su concepto difiere cuando se confunde con un préstamo, también su medida y sus denominaciones varían. Por otra parte el término en sí no deja de producir insatisfacción porque sus definiciones no testimonian el trabajo del archivero sino el del usuario. Así, del término común “consulta” el DRAE dice que es “la acción de consultar” que, en nuestro caso,

es la acción de consultar los documentos por los usuarios que para nada trasmite el trabajo que supone para el Archivo, ni para el archivero. Estando tan afianzado el término quizá no sea bueno desterrarlo pero después de redefinirlo, destacando el trabajo del archivero y entendiéndolo no como un acto sino como un proceso. De aquí que en la consulta habremos de destacar la facilitación de los documentos a los usuarios–con todo lo que esto conlleva con anterioridad- a través de un proceso que empieza por la solicitud y concluye con el reintegro del documento al lugar de donde se sacó. La consulta también la hemos empleado para testimoniar el servicio de información y en este caso el proceso difiere: tras la solicitud es obligada la elaboración de un informe y su remisión al interesado. Tanto en el caso de consulta de documentos como de consulta o servicio de información el registro de una y otro es del todo necesario.

Nuestra propuesta de redefinición de consulta podría ser: “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”.

En la práctica, existen numerosas expresiones para testimoniar las variantes de este servicio- 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. Así, las denominaciones de consultas “directas, en sala o presenciales”, cuando se trata de documentos, y “a distancia”, cuando están referidas a la información. No faltan las internas y externas o públicas según los usuarios sean la propia institución o el ciudadano. También, según el resultado, positivas o resueltas y negativas, denegadas o derivadas.

En este último caso entiendo que lo negativo del resultado no invalida que la consulta esté resuelta, si está debida y razonadamente contestada, porque a veces la denegación resulta de la improcedencia de lo solicitado.

Siendo las consultas, sean unas u otras, 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 del fondo o los fondos y en su caso, colecciones- hasta

el punto de poder llevarla a cabo los subalternos de la plantilla del Archivo, no ocurriendo igual con el servicio de la información que requiere elaboración especializada.

Entiendo, sin dejar de ser una opinión personal, que a la hora de la gestión de calidad será conveniente distinguir las dos modalidades de consulta cuantificándolas por separado.

La consulta de los documentos hoy se dimensiona y se hace inmediata en el espacio digital pero exige para los documentos con vigencia administrativa, un control de acceso al hilo de la regulación de la transparencia administrativa en cada país y para los documentos de conservación permanente, portales y proyectos de digitalización

El servicio de los documentos, aparte de la consulta, tiene una segunda e importante manifestación, el denominado préstamo, acotado por el tiempo, el espacio y el usuario, así, tiene lugar dentro de un plazo establecido, con exigencia del reintegro del documento, suele llevarse a efecto dentro de la propia institución, en nuestro caso Universidad, siendo el usuario, habitualmente, limitado a la propia Universidad.

El préstamo siendo servicio de los documentos que no de la información, supone para una gran mayoría una exclusividad con relación a los usuarios a partir de un objetivo único: la gestión administrativa, de aquí el calificativo habitual en España de “préstamo administrativo”.

Con todo pueden reconocerse dos variantes de préstamos, los que sólo afectan a los documentos administrativos y a los productores de éstos, con la salvedad de otras unidades administrativas de la propia institución debidamente autorizadas –nunca a personas privadas– y en segundo lugar, 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 tal efecto. Para los primeros se utiliza “préstamos”, y para los segundos, con bastante generalidad, “salidas temporales”. De acuerdo con lo expuesto una definición para préstamo podría ser: “modalidad de la gestión de servicio de los documentos que supone su salida temporal para fines administrativos o para fines de difusión o de conservación”.

Ni que decir tiene que los parámetros del préstamo cambian en el espacio digital si hemos hecho aplicables los textos reguladores de la transparencia.

Hay otras manifestaciones del servicio de los documentos como son su reproducción que hoy alcanza su cota más significativa a partir de la digitalización y las exposiciones como manifestación puntual y extraordinaria del referido servicio.

Ni que decir tiene que la asistencia técnica a las unidades de la propia Universidad y la participación en la gestión documental de la misma son otras alternativas del servicio de los Archivos universitarios.

Al hablar de calidad he centrado la atención en los servicios a los usuarios, pero para que estos sean eficaces, generalizados y rentables existen funciones archivísticas, con procesos acotados, que también están afectadas por la gestión de calidad. Me refiero a la denominada “adquisición” o “ingreso o entrada de documentos” que se identifica con la tradicional denominada “recoger”. También la valoración documental y la descripción archivística. Una y otras requieren también indicadores para su medida y cuantificación. Importante para la función de ingreso el proceso de transferencias que además de ser regulares y afectar a todos los documentos producidos por la Universidad, no pueden reconocerse como simples traslados. El proceso de captura que viene a sustituir a la función de ingreso nos facilitará la cuantificación. Para la valoración documental los indicadores fundamentales son el número de estudios de valoración y selección de series realizados, el número de tablas de valoración aprobadas y la cantidad de documentos eliminados. También la descripción exige indicadores para su medición aunque la variedad de resultados de la descripción, que va desde la catalogación de un documento a la elaboración de un instrumento de descripción y más aún a un sistema de descripción, complica la fijación de su medida.

Insisto: la medición y cuantificación de estas funciones tienen una importancia decisiva a la hora de estimar la calidad del funcionamiento de un Archivo.

La gestión de calidad universitaria. Requisitos.

Todos sabéis que “gestión de calidad”, que es una expresión relativamente reciente aunque el concepto que trasmite no sea totalmente ajeno a nuestro quehacer de ayer, es una manifestación de la gestión documental. Por decirlo de otra manera la gestión de calidad tiene como contexto la gestión documental. Forma parte de la misma.

Acabo de comentar que la gestión de calidad no es ajena a nuestro quehacer y sin duda que esto es así. Recordemos al respecto la elaboración de memorias anuales de nuestro trabajo tratando de ofrecer cifras de nuestras actividades aunque sin proponernos la consecución de 0 defecto ni insistir en la normalización porque nos movíamos en la discrecionalidad. Hoy es la familia de las normas ISO 9000 las que regulan a nivel internacional la gestión de calidad que debemos adoptar y adaptar.

La gestión de calidad viene a perfeccionar nuestro trabajo archivístico, cuantificándolo y midiéndolo regularmente, insistiendo particularmente en los servicios ofrecidos, buscando 0 defectos, es decir la excelencia.

La traba fundamental estriba en que la gestión de calidad no puede empezar a aplicarse a partir de la realidad de más de un Archivo y de su contexto. Así las relaciones de cualquier Archivo con el resto de los del territorio deben estar establecidas a partir no solo del Sistema de Archivos del territorio sino también del Sistema de Archivos de la propia Universidad porque, como os dije al principio, no tendría sentido hablar de un único Archivo histórico universitario. El Reglamento para el sistema archivístico universitario será fundamental para fijar los entresijos de la gestión de calidad aparte de fijar un vocabulario que habrá que respetar.

La gestión de calidad en sí misma no debe suponer un trabajo añadido a las funciones archivísticas inherentes a la gestión documental. Ahora bien para que no suponga un implemento existen unas exigencias previas que de no estar superadas supondrán un esfuerzo que difícilmente asumiremos.

Esas exigencias o requisitos son entre otros:

- La normalización como marco, empezando por la normalización del vocabulario y de todas las funciones archivísticas. La gestión de calidad no es posible sin la normalización.
- Asunción por parte de todo el personal del Archivo de un programa de gestión de calidad que debe estar integrado en el Plan de gestión de calidad, en este caso, de la Universidad.
- Aprobación del reglamento del Archivo en el que estarán denominados y definidos a partir de las funciones cada uno de los procesos archivísticos.
- Acotación de todos los procesos realizados habitualmente en o desde el Archivo, es decir donde empiezan y donde terminan; formalización de sus diagramas por etapas y reconocimiento de los resultados que han de obtenerse de cada proceso para poder establecer las medidas oportunas. Será el caso de la función de ingreso, entrada o adquisición en la que podremos reconocer tantos procesos como estén reconocidos administrativamente y en el reglamento del Archivo, empezando por uno de los principales que no es otro que la transferencia a la que habremos de añadir la compra, la donación, el depósito voluntario o extraordinario, etc. ¿Dónde empieza una transferencia y donde termina?
- Fijación para cada proceso de los instrumentos que nos permitan cuantificar durante el período establecido para la medición. Así el Registro de préstamos, el Registro de usuarios, el Registro de ingresos, en el que la transferencia ha de tener el mayor protagonismo no pudiendo confundirse con una donación, ni con una compra, ni con un depósito, etc.
- Fijación, elección y denominación de los indicadores o unidades de medida, sin multiplicarlos, que nos permitirán medir el avance. estancamiento o retroceso de nuestro trabajo de un año con relación al siguiente o de comparar el trabajo de un Archivo universitario con el resto de los universitarios de tal manera que no pueda confundirse una consulta con un préstamo, pongo por caso.
- Establecimiento del plazo para la medición que, como más recomendable, suele ser de un año.
- Establecimiento de los porcentajes.
- Elaboración de la correspondiente carta de servi-

cios que en ningún momento puede limitarse a un díptico o tríptico de propaganda enumerando funciones y servicios teóricos. La carta de servicios es el documento que establece un compromiso firme del Archivo con los usuarios en el que se reconocen los derechos que les son debidos y las exigencias a las que dan lugar.

Sometimiento a las Auditorías externas correspondientes que nos darán la cualificación de la gestión de calidad.

Todo esto es gestión de calidad sin más que sin embargo puede encontrar una barrera infranqueable a partir de fondos desorganizados y deficientemente descritos. Ahora bien la gestión de calidad no puede ser cuestión de un momento al final del año, como ocurría cuando elaborábamos nuestras memorias anuales. Debe acompañarnos a lo largo del todo el año como algo inherente a nuestro quehacer archivístico diario.

No sé cuantos de vosotros estáis comprometidos en el ejercicio de la gestión de calidad. ¿Qué experiencias conocéis? ¿Qué bibliografía habéis utilizado? ¿Qué trabas entendéis como las más disuasorias?

Soy consciente que podéis plantear reservas y sobre todo dudas.

Acabo de decir que la gestión de calidad de un Archivo universitario debe formar parte del programa de gestión de calidad de la Universidad pero puede ocurrir que tal programa no exista. En este caso ¿qué hacen el Archivo y los archiveros universitarios? Entiendo que el Archivo y sus archiveros deben diseñar su plan de calidad ateniéndose a las normas ISO 9000 aprovechando experiencias existentes, sobre todo experiencias colectivas. No hay que empezar de cero, inventando soluciones que ya existen. No olvidemos que la innovación no es invención.

A este respecto existe un proyecto de gestión de calidad para los Archivos locales españoles, que mayoritariamente incluye los Archivos municipales Proyecto elaborado por un grupo de trabajo representativo con algo más de una treintena de archiveros de instituciones locales de todas las regiones españolas. Ese grupo lleva por nombre "Mesa de trabajo de Archivos de Administración local" y viene trabajando ininterrumpidamente desde 1987 en proyectos que buscan soluciones comunes para ese colectivo de Archivos por otra parte el más numeroso

en España. El proyecto –que es el penúltimo de los de la Mesa- está publicado en una monografía reciente con el título: Indicadores de gestión para los archivos de Administración local. (2010)

Creo haber repetido que un Archivo universitario no es diferente de otros Archivos, de aquí que tampoco un programa de gestión de calidad con selección de indicadores, tenga que ser diferente del de otros Archivos. Aprovechemos las experiencias consistentes, avaladas, y no empecemos de cero.

Termino. La razón de ser de los archiveros se traduce en los servicios que pueden ofrecer a los usuarios, en el sentido más amplio y diverso.

Esos servicios, siempre ampliables, hay que cuantificarlos a partir de un reconocimiento claro de los mismos y de unas medidas normalizadas de los resultados de los procesos que generan esos servicios con el fin de establecer relaciones comparativas de un año para otro o de unos Archivos con otros para comprobar el avance, estancamiento o retroceso de nuestro trabajo. Pero insisto, para la gestión de calidad hay barreras difíciles de superar como son la ausencia de una política de ingresos, la desorganización, la falta de una planificación y aplicación pertinentes de la descripción. En definitiva la gestión de calidad en cualquier Archivo del mundo exige archiveros, y para ellos la formación específica juega un papel decisivo.