



Reflexiones desde un servicio de referencia: propuestas para mejorar la atención al ciudadano en los archivos

José Luis Hernández Luis¹

Recibido: 18 de marzo de 2016 / Aceptado: 17 de mayo de 2016

Resumen. Este artículo propone avances en la normativa, los procedimientos y los medios de los servicios de referencia, con la finalidad de mejorar la atención al ciudadano en los archivos. Para ello se examinan, desde la experiencia, la teoría y la práctica existentes, considerando particularmente la problemática a la que se enfrentan los archivos históricos que dependen del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Los resultados demuestran la necesidad de implementar la legislación estatal de archivos, aprovechar las nuevas tecnologías para la normalización y para la simplificación de los procedimientos, contar con unos medios suficientes, así como la evaluación y la formación de los usuarios.

Palabras clave: Archivos, normativa, acceso, normalización, simplificación, medios, calidad, formación.

[en] Reflections from a reference service: proposals for improving the attention given to citizens in archives

Abstract. This paper proposes some advances in legislation, methods and means in order to improve the attention given to users in archives. With this in mind, and based on our experience, the current theory and practice are discussed as we consider mainly the problems of state historical archives. The results show that implementing legislation of state archives, taking advantage of new technologies for standardization and simplification of procedures, counting on sufficient means, in addition to evaluation and user training, are all required.

Keywords: Archives, legislation, access, standarization, simplification, resources, quality, training.

Sumario. 1. Introducción. 2. Mejora de la normativa. 3. Mejora en los procedimientos. 4. Mejora de medios humanos y materiales. 5. Herramientas de mejora. 6. Conclusiones. 7. Referencias bibliográficas.

Cómo citar: Hernández Luis, J. L. (2016) Reflexiones desde un servicio de referencia: propuesta para mejorar la atención al ciudadano en los archivos, en *Revista General de Información y Documentación* 26 (1), 103-118.

¹ Centro Documental de la Memoria Histórica
E-mail: joluherlu@yahoo.es

1. Introducción

Pese al ritmo vertiginoso que caracteriza nuestro quehacer diario, es indispensable que el archivero se detenga a reflexionar sobre su labor y comparta su experiencia para, de este modo, impulsar la disciplina archivística. Hasta ahora esa reflexión en lo que concierne a los servicios de referencia ha sido escasa, en contraste con la proliferación de propuestas que ha suscitado otra tarea archivística en relación directa con el usuario: la difusión (visitas, exposiciones, publicaciones) (Hernández Olivera, 1998; VVAA, 1999; Alberch i Fugueras, 2011). Aunque es en el área de referencia donde mejor y más rápidamente se advierte la utilidad social de nuestro cometido.

En este sentido, el presente artículo parte de nuestra experiencia práctica en el Servicio de Referencia del Centro Documental de la Memoria Histórica (CDMH), un centro con una especial función social que sobrepasa la de archivo histórico para convertirse, en muchas ocasiones, en un departamento de atención a las víctimas de un conflicto armado y de un régimen dictatorial. Está concebido, además, teniendo en cuenta la problemática que afrontan los archivos históricos que dependen del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

Así pues, nuestra intención es proponer mejoras en la normativa, los procedimientos y los medios, ora humanos, ora materiales, con los que trabajamos. A tal fin, se examinan sucintamente a la luz de la experiencia tanto la legislación como la teoría y la práctica existentes. No se trata, empero, de ofrecer un estado exhaustivo de cada materia, tarea que excedería los estrechos límites de un artículo, sino de abocetar unos puntos básicos que merecerán nuestra posterior consideración. Todo ello con el propósito último de mejorar la atención al ciudadano y, como corolario, la imagen de los archivos, pues los servicios de referencia constituyen, casi siempre, su tarjeta de presentación².

2. Mejora de la normativa

Sin duda es la regulación legal del acceso a la documentación el principal caballo de batalla de los servicios de referencia. La normativa española tiene como punto de partida el artículo 105b de la Constitución, que dispone que el acceso a los archivos ha de ser la pauta general y el secreto la excepción. Según esta prescripción, los límites son la defensa y seguridad del Estado, la averiguación de los delitos y la intimidad de las personas.

El precepto constitucional ha sido desarrollado por una serie de normas que vamos a examinar brevemente, atendiendo a su trascendencia para los archivos históricos³.

² Abundando en esta dirección, quizá sea más apropiado denominar a nuestra área “servicio de información” o de “atención al ciudadano”, en lugar de referencia, habida cuenta que no solo nos ocupamos de un colectivo especializado. Agradecemos esta y otras sugerencias a Miguel Ángel Jaramillo.

³ Para completar el panorama, sobre todo en lo relativo a los archivos administrativos, véanse las siguientes disposiciones: Ley Orgánica 1/1982, de 5 de mayo, de Protección Civil del Derecho al Honor, a la Intimidad Personal y Familiar y a la Propia Imagen (BOE de 14 de mayo de 1982, pp. 12546-12548); Ley 39/2015, de 1

Debemos comenzar por la Ley 16/1985, del Patrimonio Histórico Español⁴. En su artículo 57 dispone el libre acceso al patrimonio documental de las instituciones públicas, con una doble excepción. Por un lado, las materias clasificadas o que pongan en peligro la seguridad del Estado o la averiguación de los delitos. En el primer supuesto, corresponde la autorización de la consulta a la autoridad que fijó la clasificación. En el resto de los casos, al jefe del departamento que custodia la documentación. Por el otro, la excepción que suponen los documentos con datos personales de carácter policial, procesal o clínico, o de otro tipo que afecten a la seguridad o a la intimidad de las personas. En este punto la ley señala una triple gradación en cuanto al acceso. Por orden de prioridad: el consentimiento expreso de los afectados, el plazo transcurrido de más de 25 años de la muerte del afectado, si es conocida o, en su defecto, los cincuenta años a partir de la fecha de los documentos. Fue el establecimiento de unos plazos objetivos en lo que atañe a los datos personales la gran aportación de esta norma. Sin embargo, remite a un desarrollo reglamentario acerca de las condiciones de la consulta que hoy como tal todavía no existe.

En algunas ocasiones, los archivos históricos conservan documentos que pueden encontrarse en el ámbito de aplicación de la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal⁵. El artículo 11 advierte que solo estará permitida la cesión de datos a terceros previo consentimiento del interesado. Aunque no será necesario si la comunicación se produce tras un tratamiento de disociación. Desde su origen la conexión de esta norma con los archivos históricos ha sido controvertida, pues a menudo se ha defendido que fue concebida principalmente para proteger ficheros activos.

de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (BOE de 2 de octubre de 2015, pp. 89343-89410); Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (BOE de 2 de octubre de 2015, pp. 89411-89530); Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos (BOE de 23 de junio de 2007, pp. 27150-27166); Ley 18/2015, de 9 de julio, por la que se modifica la Ley 37/2007, de 16 de noviembre, sobre Reutilización de la Información del Sector Público (BOE de 10 de julio de 2015, pp. 57436-57450). Además de la legislación sectorial: Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local (BOE de 3 de abril de 1985, pp. 8945-8964); Ley Orgánica 5/1985, de 19 de junio, de Régimen Electoral General (BOE de 20 de junio de 1985, pp. 19110-19134); Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial (BOE de 2 de julio de 1985, pp. 20632-20678); Ley 11/1986, de 20 de marzo, de Patentes (BOE de 26 de marzo de 1986, pp. 11188-11208); Ley 12/1989, de 9 de mayo, de la Función Estadística Pública (BOE de 11 de mayo de 1989, pp. 14026-14035); Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, regularizando, aclarando y armonizando las Disposiciones Legales Vigentes sobre la Materia (BOE de 22 de abril de 1996, pp. 14369-14396); Ley 41/2002, de 14 de noviembre, Básica Reguladora de la Autonomía del Paciente y de Derechos y Obligaciones en Materia de Información y Documentación Clínica (BOE de 15 de noviembre de 2002, pp. 40126-40132); Real Decreto 937/2003, de 18 de julio, de Modernización de los Archivos Judiciales (BOE de 30 de julio de 2003, pp. 29523-29530); Ley 20/2011, de 21 de julio, del Registro Civil (BOE de 22 de julio de 2011, pp. 81468-81502).

⁴ Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español (BOE de 29 de junio de 1985, pp. 20348-20349).

⁵ Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (BOE de 14 de diciembre de 1999, pp. 43090-43091). Al respecto véanse también el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (BOE de 19 de enero de 2008, pp. 4103-4136) y las resoluciones, recomendaciones e informes de la Agencia Española de Protección de Datos. <<http://www.agpd.es>>. [Consulta: 04/2016].

La carencia de desarrollo normativo a la que aludíamos más arriba se ha intentado paliar en parte con el Real Decreto 1708/2011⁶. Como no podía ser de otra forma, esta disposición repite la estructura de la Ley del Patrimonio en cuanto que perfila dos grandes conjuntos de restricciones. En primer lugar, las materias clasificadas o que afecten a la seguridad del Estado, la persecución de los delitos, la tutela judicial o que se encuentren reservadas por ley. En estos supuestos remite para el acceso a los órganos que dispusieron la clasificación (art. 27). En segundo término, los datos personales. Para acceder a los especialmente protegidos se requerirá el consentimiento del afectado o que hayan transcurrido 25 años de su muerte o 50 de la data del documento. Como novedad introduce el criterio de que los datos meramente nominativos, que no conciernan a la seguridad o la intimidad, serán consultables tras el fallecimiento del afectado o si consta un interés legítimo. Al igual que señalaba la Ley de Protección de Datos, no será necesario el consentimiento cuando se disocie (art. 28). El decreto, por último, somete el trámite de acceso al procedimiento administrativo común.

Al día de hoy todavía continúa vigente la preconstitucional Ley de Secretos Oficiales⁷. En ella se definen las materias clasificadas como documentos o información cuyo conocimiento afecte a la seguridad del Estado o a los intereses de la nación en lo relativo a la defensa, la política exterior y el orden constitucional (art. segundo). Las materias clasificadas pueden ser secretas o reservadas, dependiendo del grado de protección (art. tercero). En virtud de la letra de esta norma son competentes para la clasificación o desclasificación, fundamentalmente, el Consejo de Ministros, el jefe del Estado Mayor y los jefes de las misiones diplomáticas en el extranjero (arts. cuarto y séptimo).

Probablemente, la elaboración de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno hubiese sido una excelente oportunidad para haber legislado con un espíritu más abierto⁸. Esta ley limita el acceso a la información cuando suponga un perjuicio, entre otros, para la defensa, la política exterior, la seguridad pública, la tutela judicial, los intereses económicos y la propiedad intelectual (art. 14). En el caso de los documentos con datos personales especialmente protegidos es indispensable el consentimiento del afectado. En cambio, para los documentos que contengan datos no especialmente protegidos contempla la ponderación del interés general de la divulgación de la información

⁶ Real Decreto 1708/2011, de 18 de noviembre, por el que se establece el Sistema Español de Archivos y se regula el Sistema de Archivos de la Administración General del Estado y de sus Organismos Públicos y su Régimen de Acceso (BOE de 25 de noviembre de 2011, p. 125588). Una disposición anterior, la Ley 52/2007, llamada "de Memoria Histórica", no aportó ningún aspecto sustancial en este sentido, pues habla de una genérica garantía de acceso a los efectos previstos en la ley (art. 22). Ley 52/2007, de 26 de diciembre, por la que se reconocen y amplían Derechos y se establecen Medidas a favor de quienes padecieron Persecución o Violencia durante la Guerra Civil y la Dictadura (BOE de 27 de diciembre de 2007, p. 53415).

⁷ Ley 9/1968, de 5 de abril, sobre Secretos Oficiales (BOE de 6 de abril de 1968, p. 5198); desarrollada por el Decreto 242/1969, de 20 de febrero, por el que se desarrollan las Disposiciones de la Ley 9/1968, de 5 de abril, sobre Secretos Oficiales (BOE de 24 de febrero de 1969, pp. 2839-2842) y modificada por la Ley 48/1978, de 7 de octubre, por la que se modifica la Ley de 5 de abril de 1968, sobre Secretos Oficiales (BOE de 11 de octubre de 1978, pp. 23605-23606).

⁸ Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno (BOE de 10 de diciembre de 2013, pp. 97932-97933).

frente a los derechos de los afectados (art. 15). La norma ha sido muy criticada en los medios académicos y científicos de nuestro país respecto a la invariabilidad del régimen de los secretos oficiales, pues se da la paradoja de que muchos investigadores deben acudir a archivos extranjeros para estudiar determinados periodos de nuestra historia⁹.

En efecto, la situación legal es compleja e influye en el funcionamiento ordinario de los servicios de referencia¹⁰. Frecuentemente, el archivero se ve compelido a ejercer como árbitro entre el derecho a la información y la protección de datos, inmerso en una patente inseguridad jurídica que se deriva, como hemos comprobado, de la dispersión y deficiente articulación de la normativa. Esta tesitura ha conducido a un particular *modus operandi*. Unas veces, a la aplicación exclusiva de la Ley del Patrimonio Histórico, que dispone de unos plazos temporales, ignorando el resto de la legislación. En otras ocasiones, a la desviación de la responsabilidad legal del acceso en el usuario, mediante la firma de un compromiso. Y en otras, finalmente, al recurso a la disociación indiscriminada de datos personales. Esta última práctica no carece de riesgo, pues a menudo no existe acuerdo en qué nombres deben retirarse y cuáles no (así ocurre con los cargos públicos, por ejemplo); no se cuenta con medios suficientes para llevarla a cabo o se facilita al usuario un resultado de dudosa calidad informativa.

Es perentorio, a nuestro juicio, el impulso de la legislación estatal de archivos, en el marco del reparto competencial que contemplan los artículos 148 y 149 de la Constitución Española. Primero, en forma de ley estatal de archivos que, entre otros aspectos, armonice lo dispuesto en la normativa autonómica en materia de accesibilidad (a modo de ejemplo, la ley de Castilla y León aumenta los plazos a 50 o 100 años, de la muerte del afectado o de la fecha del documento, respectivamente)¹¹. Que ha de ser desarrollada, en segundo lugar, por un

⁹ “Los secretos de Estado son eternos en España”. *El País*. 25/02/2014. <http://sociedad.elpais.com/sociedad/2014/02/25/actualidad/1393359312_016310.html>. [Consulta: 04/2014].

¹⁰ Algunos de los aspectos que mencionamos han sido también abordados por diversos autores: García Pérez, 2005: 85-86; Gil Hondurilla, 2009: 192-193; Valentín Ruiz; López Hurtado, 2012; Ocaña Lacal, 2012: 153-165 (incluye una completa bibliografía sobre los autores que se han ocupado de los problemas de acceso en las pp. 175-176). Para los archivos administrativos recomendamos Rams Ramos, 2008.

¹¹ Todas las comunidades autónomas, a excepción de Asturias, País Vasco (ambas han regulado solo el sistema de archivos) y las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla (reglamentos), cuentan con su propia ley de archivos. Algunas, incluso, ya han sustituido sus primeras disposiciones en esta materia por otras más actuales. Ley 6/1986, de 28 de noviembre, de Archivos de Aragón (BOE de 17 de diciembre de 1986, pp. 41115-41158); Ley 3/1990, de 22 de febrero, de Patrimonio Documental y Archivos de Canarias (BOE de 17 de abril de 1990, pp. 10382-10385); Ley 6/1990, de 11 de abril, de Archivos y Patrimonio Documental de la Región de Murcia (BOE de 17 de julio de 1990, pp. 20572-20575); Ley 6/1991 de 19 de abril, de Archivos y del Patrimonio Documental de Castilla y León (BOE de 5 de junio de 1991, pp. 18316-18321); Ley 4/1993, de 21 de abril, de Archivos y Patrimonio Documental de la Comunidad de Madrid (BOE de 10 de junio de 1993, pp. 17653-17663); Ley 4/1994, de 24 de mayo, de Archivos y Patrimonio Documental de la Rioja (BOE de 17 de junio de 1994, pp. 18948-18954); Ley 10/2001, de 13 de julio, de Archivos y Documentos [Cataluña] (BOE de 28 de agosto de 2001, pp. 32444-32453); Ley 3/2002, de 28 de junio, de Archivos de Cantabria (BOE de 24 de julio de 2002, pp. 27189-27195); Ley 19/2002, de 24 de octubre, de Archivos Públicos de Castilla-La Mancha (BOE de 17 de diciembre de 2002, pp. 44122-44132); Ley 3/2005, de 15 de junio, de Archivos [Comunidad Autónoma Valenciana] (BOE de 14 de julio de 2005, pp. 25054-25066); Ley 15/2006, de 17 de octubre, de Archivos y patrimonio Documental de Illes Balears (BOE de 29 de noviembre de 2006, pp. 41897-41910); Ley Foral 12/2007, de 4 de abril, de Archivos y Documentos [Comunidad Foral de Navarra] (BOE de 11 de 2007, pp. 20394-20402); Ley 2/2007, de 12 de abril, de Archivos y Patrimonio Documental de

reglamento de archivos que sustituya al de 1901, derogado por el Real Decreto 1708/2011 (véase nota 6)¹². El contraste, *mutatis mutandis*, con el desenvolvimiento legal de las bibliotecas nos puede marcar el camino¹³.

Resulta también urgente, por otra parte, el reemplazo de la actual Ley de Secretos Oficiales por una normativa moderna que asegure plazos de desclasificación. Previo a su elaboración es recomendable profundizar en el debate abierto en relación con el acceso entre las ventajas de la ponderación de bienes jurídicos o la instauración de unos plazos objetivos (Ocaña Lacal, 2013: 58-59). Particularmente, nos inclinamos por unos plazos que permitan compatibilizar intereses de acceso y protección sin caer en la arbitrariedad.

3. Mejora en los procedimientos

Es igualmente necesario mejorar los canales de acceso. Las nuevas tecnologías de la información nos proporcionan una serie de ventajas: favorecen la accesibilidad, conceden oportunidades de participación a los ciudadanos y simplifican los procedimientos, avanzando en dirección al expediente electrónico. Nos permiten, en definitiva, incrementar la eficacia. La normativa reconoce, además, el derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones a través de los medios electrónicos¹⁴.

Es por ello que en los servicios de referencia debemos aprovechar estas funcionalidades e ir más allá del actual empleo del correo electrónico, que en su momento supuso una revolución democratizadora del acceso a los archivos. Herramientas como la dirección electrónica habilitada, que posibilita un acceso permanente o temporal a los usuarios; los múltiples programas para compartir archivos o portales como PARES, APEX y *Europeana* nos ofrecen nuevas

Extremadura (BOE de 28 de mayo de 2007, pp. 23082-23092); Ley 7/2011, de 3 de noviembre, de Documentos, Archivos y Patrimonio Documental de Andalucía (BOE de 28 de noviembre de 2011, pp. 126232-126266); Ley 7/2014, de 26 de septiembre, de Archivos y Documentos de Galicia (BOE de 24 de octubre de 2014, pp. 86498-86524), amén de su respectiva normativa de desarrollo.

¹² Real Decreto de 22 de noviembre de 1901, por el que se aprueba el Reglamento para el Régimen y Gobierno de los Archivos del Estado (Gaceta de Madrid de 26 de noviembre de 1901, pp. 823-828).

¹³ Real Decreto de 18 de octubre de 1901, por el que se aprueba el Reglamento para el Régimen y Servicio de las Bibliotecas Públicas del Estado (Gaceta de Madrid de 22 de octubre de 1901, pp. 359 y ss.); Real Decreto 582/1989, de 19 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de Bibliotecas Públicas del Estado y del Sistema Español de Bibliotecas (BOE de 31 de mayo de 1989, pp. 16279-16281); Ley 10/2007, de 22 de junio, de la Lectura, del Libro y de las Bibliotecas (BOE de 23 de junio de 2007, pp. 27140-27150), aparte de la correspondiente legislación autonómica. Entretanto, el Sistema Archivístico de la Defensa cuenta ya con su propio reglamento. Decreto 2598/1998, de 4 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Archivos Militares (BOE de 19 de diciembre de 1998, pp. 42771-42787). Asimismo, algunas comunidades autónomas como Andalucía, Asturias, Canarias, Castilla y León, Ceuta, Melilla y País Vasco disponen de reglamentos de archivos. Sobre el desarrollo legislativo autonómico en la materia véase <<http://www.aefp.org.es/NS/AdmonPub/legislacionarchivistica.html>>. [Consulta: 04/2016].

¹⁴ Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos (BOE de 23 de junio de 2007, arts. 6 y 27, pp. 27156 y 27160) y Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos (BOE de 18 de noviembre de 2009, pp. 97921-97948).

oportunidades¹⁵. Asimismo lo hacen las redes de interconexión de Administraciones, entre las que destacan la *Red 060* y la *Red Sara*¹⁶. Estas redes son un conjunto de infraestructuras de comunicaciones y servicios básicos que conectan las Administraciones Públicas españolas, e instituciones europeas, para el intercambio de información y el acceso a los servicios. La *Red 060*, por ejemplo, facilita, amén de otras prestaciones, el acceso al *Registro Electrónico Común*. Buena prueba del camino que resta por transitar es que, en cuestión de archivos, solo incluye actualmente enlaces a los respectivos portales de las comunidades autónomas¹⁷.

Como decíamos, el uso de las nuevas tecnologías puede conducir, sin duda, a la simplificación administrativa. Su empleo permite, por ejemplo, suprimir trámites, racionalizar las cargas de trabajo y las comunicaciones internas, además de reducir los tiempos de respuesta. Suponen, así, mayor comodidad para el ciudadano y ahorro de tiempo y de costes económicos, ante una tozuda realidad de medios siempre limitados, que de esta forma se pueden redistribuir y aprovechar mejor. Sin embargo, para sacar partido a las nuevas tecnologías es imprescindible, entre otros requisitos, una formación previa, inversión en recursos y fomento de la interoperabilidad de sistemas.

Pero la simplificación va forzosamente unida a la normalización de los procedimientos. La estandarización de los procesos es ineludible para afrontar un volumen considerable de trabajo con medios limitados, como suele ser habitual en los archivos. Disparos procedimientos proyectan, por otra parte, una imagen de la Administración evitable. No obstante, frecuentemente se establece una paradoja entre la reclamación de atención personalizada que demandan los usuarios, en función de sus necesidades, y la estandarización de procedimientos que requiere el volumen de trabajo. Otra contradicción surge, en ocasiones, entre la centralización imprescindible para la normalización y la exigencia de simplificación administrativa.

En los últimos años hemos asistido a un importante avance en esta normalización de procedimientos que defendemos, a partir de la implantación del *Módulo de Gestión Interna de los Archivos Estatales (GIA)*¹⁸. Es necesario, empero, desarrollar esta herramienta, mejorando la coordinación entre sus diferentes apartados y su integración con otros instrumentos como las cuentas de correo electrónico. Resulta imprescindible, también, progresar en la descripción documental para sacar el máximo partido a toda la potencialidad del módulo. Gracias a este tipo de herramientas, se caminará hacia la paulatina reducción del expediente en papel. Tal vez en un futuro no muy lejano consigamos, incluso, un acercamiento con los archivos de otra titularidad en pro de un funcionamiento más homogéneo.

Para la normalización y la simplificación es clave, por otra parte, la coordinación entre las diferentes áreas que componen un centro. La atención al

¹⁵ APEX (*Portal de Archivos de Europa*): <<https://www.archivesportaleurope.net/es/home>>. [Consulta: 04/2016]. *Europeana*: <<http://www.europeana.eu/portal>>. [Consulta: 04/2016]. Para el *Portal de Archivos Españoles (PARES)* véase la nota 20.

¹⁶ <<http://administracionelectronica.gob.es/ctt/verPestanaGeneral.htm?idIniciativa=redsara>>. [Consulta: 04/2016].

¹⁷ <<http://administracionelectronica.gob.es/ctt/red060#.VxwCeNSLSt8>>. [Consulta: 04/2016].

¹⁸ El módulo consta de cinco herramientas complejas e interrelacionadas, destinadas a la gestión de los expedientes de los investigadores, la sala de investigadores, la reprografía, las consultas no presenciales y el control de fondos. <<http://intrapares.mcu.es/GestionArchivos/ayuda.do>>. [Consulta: 01/2014].

ciudadano a través de un servicio de referencia implica un trabajo en cadena en el que resulta necesario el concurso de otras áreas (fig. 1). La recíproca colaboración con registro y conservación de fondos, por ejemplo, faculta informar sobre los nuevos ingresos y, al tiempo, comunicar las propuestas de adquisición que nos hagan llegar los ciudadanos. La labor de descripción posibilita difundir información archivística, algunas veces con incorrecciones que detectan nuestros usuarios. La existencia del área de reprografía nos permite servirles copias de documentos para sus necesidades informativas o para sus trámites con la Administración. Las actividades que organiza el área de difusión dan a conocer los fondos del archivo que después solicitan los ciudadanos por medio del servicio de referencia. Sin olvidar, asimismo, la imprescindible participación de los departamentos de gestión (administración y secretaría). Si cualquiera de estas áreas falla, el trabajo de referencia se resiente. Y viceversa, pues por medio de su intervención se descubren errores en el funcionamiento de los demás departamentos y se obtiene, de primera mano, información acerca de las necesidades de los ciudadanos.

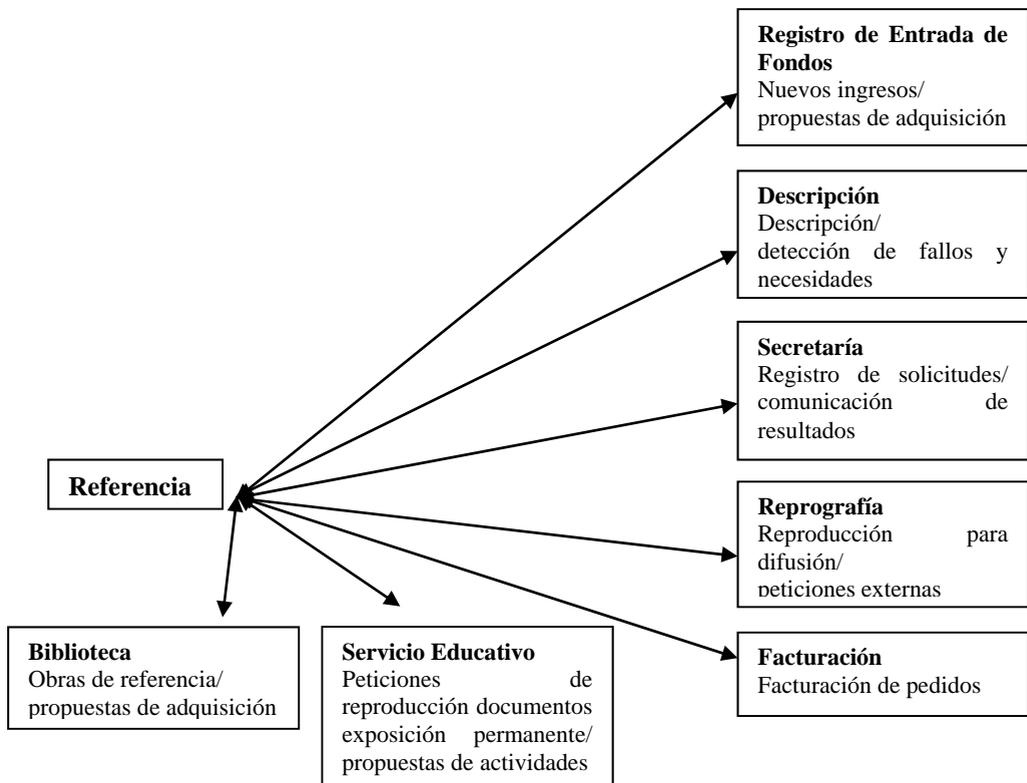


Figura 1. Relación del Servicio de Referencia con otras áreas del CDMH. Se indica el apoyo que cada área presta a Referencia y viceversa.

No debemos olvidar, por último, el papel que juega en la normalización de procedimientos uno de los principios básicos de toda Administración Pública democrática: la igualdad de trato. Nuestra carta magna asegura en sus artículos 14 y 103.1 la igualdad ante la ley de los españoles y el funcionamiento objetivo de la Administración al servicio de los intereses generales. Sin embargo, en ocasiones nos parece lícito estimar el trato discriminatorio positivo cuando varios intereses entren en colisión. Unas veces atendiendo a un criterio de urgencia social, como las reclamaciones de pensiones frente a la investigación histórica; en otras, a un criterio práctico de ordenación del trabajo, como la resolución de peticiones ordinarias con respecto a solicitudes muy voluminosas que ralentizan el sistema.

4. Mejora de medios humanos y materiales

El volumen de trabajo en los servicios de referencia sufre, a menudo, oscilaciones de carácter estacional porque se halla supeditado a la publicación de legislación, a la aparición de noticias en los medios de comunicación o a la convocatoria de eventos culturales como exposiciones.

Para afrontarlo cuentan con un equipo humano que la mayoría de las veces está integrado por personas de muy dispar origen y formación, habida cuenta de cómo se han dotado históricamente los archivos. De manera que tropezamos con una media de edad elevada, carencias formativas y débil motivación. Esta última no deja de ser comprensible sin nos atenemos a las magras retribuciones, a la escasa consideración social, bien por desconocimiento de nuestra labor, bien por arraigadas ideas preconcebidas sobre la función pública, y a la falta de perspectivas profesionales. Todo lo cual se traduce en una gran resistencia a cualquier innovación en la metodología de trabajo.

La modificación de esta desfavorable situación depende, en primera instancia, de la formación, que debe partir del análisis de las necesidades y de la formulación de objetivos (Pires; Sousa, 2011: 291). El currículum del personal de referencia ha de incluir (Cortés Alonso, 1986: 35-38), en mayor o menor medida según sus atribuciones, ciertos conocimientos sobre el sistema de archivos y el patrimonio documental que conserva. Contendrá, asimismo, nociones de legislación relativa al acceso a la documentación, la protección del patrimonio cultural y sobre propiedad intelectual. Muy provechoso será que los profesionales que desempeñen estas funciones hayan pasado anteriormente por otras áreas como descripción, conservación o reprografía. Deberían poseer, también, conocimientos acerca de las características y estructura de los instrumentos de descripción. Las “nuevas tecnologías”, especialmente las de la información, no les serán ajenas (Sebastiá i Salat, 1998: 101; Alfier; Feliciati, 2013). Tampoco los rudimentos metodológicos de la Historia y de otras disciplinas humanísticas y sociales. Deberían tener, por último, alguna experiencia en atención al público. En resumen, un heterogéneo elenco de conocimientos que sean suficientes para orientar adecuadamente a los ciudadanos y no condicionar los resultados de una pesquisa.

Tales competencias habrán de ser periódicamente actualizadas. El *aggiornamento* constituye una exigencia continua del archivero. Como expresábamos al comienzo, el profesional de los archivos ha de compartir sus experiencias, manteniendo un contacto permanente con sus colegas. Para ello las redes sociales nos brindan nuevas oportunidades. Aunque instrumentos más convencionales, como un boletín de novedades, pudieran ser todavía útiles. Una publicación específica, puesta al día, que divulgue novedades acerca de localización, identificación y descripción de fondos, así como relativas a obras historiográficas de referencia, sería también bien recibida¹⁹.

Aparte de la formación pertinente, el archivero referencista ha de reunir una serie de cualidades nada comunes: vocación de servicio, empatía, capacidad de coordinación, paciencia y, especialmente, firmeza en el cumplimiento de las normas. Pues durante su desempeño profesional se va a topar con la usual desconfianza del ciudadano hacia la Administración, por una tradicional mala imagen asociada a usos sectarios; su insistencia y su tendencia a la persecución del mismo objetivo por varias vías distintas, complicando innecesariamente el trabajo. Ante esta predisposición debemos tener muy presente el *Código Deontológico del Consejo Internacional de Archivos*, que en sus puntos 6 y 8 indica lo siguiente: “Los archiveros promoverán el acceso más amplio posible a los archivos y proporcionarán un servicio imparcial a todos los usuarios” y “Los archiveros utilizarán la confianza depositada en ellos en interés de todos y evitarán hacer uso de su posición para beneficiarse ellos mismos, o a otros, de modo injusto”, respectivamente²⁰.

El otro pilar del cambio está compuesto por los incentivos. En forma de alicientes retributivos, con haberes dignos que no supongan agravios comparativos respecto a otros sectores. Pero también estímulos profesionales. Es prioritario que en la función pública se pueda desarrollar una carrera administrativa ligada al desempeño. Por otra parte, a pesar de que la Administración se organice inevitablemente de manera jerárquica, y nunca se haya de desatender el liderazgo, es imprescindible fomentar la intercomunicación vertical entre los miembros del equipo de referencia para la toma de decisiones.

Este equipo humano maneja una serie de medios que, igualmente, son susceptibles de mejora. Por cuestiones de espacio nos vamos a centrar en los que suponen el futuro, si no ya el presente, de nuestra área: aquellos que permiten el acceso a la información a través de la red.

Con frecuencia los usuarios se quejan del exceso de información histórica que contienen las páginas web de los archivos y, sobre todo, de lo poco que explican cómo buscar información. Por consiguiente, en el diseño de estas páginas debe primar el

¹⁹ Actualmente tan solo se dispone de un boletín periódico que recoge las nuevas incorporaciones bibliográficas al Centro de Información Documental de Archivos (CIDA). <<http://www.mcu.es/archivos/MC/CIDA/Bibliografia/BoletinInformativoBibliografia.html>>. [Consulta: 12/2013].

²⁰ <<http://www.ica.org/5556/documents-de-rfrence/code-de-dontologie-de-lica.html>>. [Consulta: 12/2013].

carácter utilitarista. Los sistemas de búsqueda tienen que ceñirse a las demandas informativas y a las habilidades de los ciudadanos (Cerdá Díaz, 2011: 48-54).

Los sistemas de descripción en red, como es el caso del *Portal de Archivos Españoles (PARES)*²¹, han de posibilitar un acceso más intuitivo. Quizá sea una herramienta demasiado concebida actualmente desde la óptica del profesional. La experiencia nos demuestra cómo muchos ciudadanos se pierden cuando intentan utilizarla. De modo que la participación de los usuarios es primordial en el diseño y desarrollo de estos instrumentos. Paralelamente, las herramientas pueden incorporar tutoriales sencillos e integrarse con buscadores de Internet, siempre al objeto de facilitar la tarea a los usuarios. Otra demanda habitual de estos con respecto a los sistemas de descripción en red es la vinculación de imágenes digitales de los documentos. Esta labor nos parece una extraordinaria forma de extender el acceso a la documentación, que contribuye, por otra parte, a la preservación de los originales y normalmente simplifica la actividad de los servicios de referencia.

5. Herramientas de mejora

La Archivística dispone hoy de una serie de herramientas prácticas y conceptuales, de diversa procedencia, que nos pueden ayudar a mejorar la atención al ciudadano en los servicios de referencia.

Comencemos por la gestión de calidad, que es un concepto que proviene del mundo de la industria. La gestión de calidad propugna que es preferible la prevención de los errores que corregirlos, puesto que se pierde una gran cantidad de tiempo en su resolución. Otro principio básico es que la calidad se consigue de manera sistemática y continua. Asimismo mantiene, acertadamente, que la calidad de cada una de las partes repercute en el todo. El primer paso de esta metodología consiste en fijar indicadores para evaluar el nivel de satisfacción del usuario. Después viene la detección de errores y la revisión de los procesos internos para corregirlos. La última etapa es la elaboración de manuales de calidad y procedimientos que han de definir los objetivos de calidad de los servicios, junto al itinerario y participantes de los procesos (D'Alos-Moner; Cornellá, 1994: 288-292).

Los compromisos de calidad se plasman en la carta de servicios. Es este un documento que informa a los ciudadanos acerca de los servicios y de los derechos que les corresponden. Normalmente constan de una parte general, donde se exponen los fines, principales servicios, derechos en relación con los servicios, formas de participación de los ciudadanos en la mejora de los servicios y acceso al sistema de quejas y sugerencias; el apartado del compromiso de calidad, en segundo lugar, con plazos, mecanismos de información y comunicación, mecanismos que aseguren la igualdad de género y la accesibilidad, sistemas normalizados de gestión de calidad e indicadores utilizados para la evaluación de la

²¹ <<http://pares.mcu.es/>>. [Consulta: 04/2014].

calidad y, finalmente, las medidas de subsanación en caso de incumplimiento²². Respecto a estas herramientas, juzgamos oportuno el avance siempre hacia cartas más completas y exigentes en lugar de hacia documentos menos precisos que, en resumidas cuentas, no son más que muestra palpable de la degradación de los servicios públicos.

La evaluación, esencial herramienta, puede ser llevada a cabo, bien por la propia organización, que analiza sus procesos y resultados para identificar los puntos fuertes o las deficiencias y determinar así los planes de mejora; bien de forma externa por las inspecciones de servicios o por los propios usuarios²³. Para el análisis de la demanda y necesidades de los usuarios o para calibrar la satisfacción de los usuarios con el servicio contamos con la encuesta de evaluación. Por desgracia, en la actualidad son escasos los archivos de nuestro ámbito de estudio que evalúan la satisfacción de sus usuarios²⁴, probablemente por la situación de desbordamiento que padecen los servicios de referencia. Vamos a detenernos brevemente en uno de estos sondeos, el que ofrece el Archivo Histórico Nacional a sus usuarios presenciales. La encuesta se estructura siguiendo el itinerario de atención al ciudadano: Secretaría, Sala de Investigadores, Reprografía y Contabilidad. La conforman un total de 17 preguntas, generales para todas las áreas (calidad de la información y de la atención) y concretas para ciertas áreas: Sala de Investigadores (calidad de los instrumentos de descripción y condiciones técnicas) y Reprografía (tiempos de respuesta para la reproducción sobre diferentes soportes). Aunque no se apliquen encuestas de evaluación en todos los archivos históricos estatales, sí que por fortuna existe la posibilidad de que los usuarios presenten sus quejas y sugerencias a través de un módulo que se puso en marcha en 2012, donde son revisadas por la Inspección General de Servicios.

Buena parte de la información que arrojan estos procesos se presenta en forma estadística. En la práctica archivística actual la Estadística es un medio imprescindible para medir la demanda social en relación con los archivos, sirve para la obtención de recursos y como herramienta de planificación a la hora de elaborar el plan general de cada centro o planes parciales de descripción o conservación. Fijémonos, a modo de ilustración, en la *Estadística de los Archivos Estatales*²⁵. Si nos detenemos un momento en el punto correspondiente a servicios al público, que mide el número de usuarios presenciales y telemáticos, además del número de copias, observaremos con nitidez la decadencia del correo postal frente al correo electrónico y el auge de la reproducción digital en contraste con el retroceso, cada vez mayor, del microfilm. Es tan solo un ejemplo de lo útil que

²² Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el Marco General para la Mejora de la Calidad en la Administración General del Estado (BOE de 3 de septiembre de 2005, arts. 8-9, p. 30206).

²³ *Ídem*, arts. 14-21, pp. 30207-30208.

²⁴ En 2014 solamente los Archivos General de la Administración, Histórico Nacional y Real Chancillería de Valladolid ofrecían a sus usuarios presenciales la posibilidad de rellenar una encuesta de evaluación. Nuestro agradecimiento a los responsables de referencia de los archivos históricos del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte por esta información.

²⁵ <<http://www.mcu.es/archivos/IN/estadisticas/index.html>>. [Consulta: 12/2013].

puede ser esta información para la organización del trabajo en un centro y programar su dotación de medios materiales y humanos.

La gestión de calidad deriva en la certificación de la práctica archivística, que se realiza por instituciones especializadas, de acuerdo con las normas ISO. La certificación de calidad beneficia al archivo en tanto en cuanto contribuye a mejorar los sistemas de trabajo, facilita la planificación y aumenta la visibilidad de nuestra labor (Moro Cabero, 2011: 449-457).

Y llegamos, finalmente, a la que estimamos “piedra angular” del progreso en los servicios de referencia: la formación de usuarios. No se puede ocultar que parte de la profesión es reticente a su implantación en los archivos, toda vez que disponemos de poco tiempo y recursos. No obstante, en nuestra opinión, unos usuarios bien instruidos compensan a la larga con creces el esfuerzo inicial de su formación.

En lo que atañe a la formación de usuarios, los archivos arrastran un notable retraso con respecto a las bibliotecas. La formación en estas últimas ha seguido distintas modalidades. Por un lado, formación personalizada, mediante respuestas a preguntas concretas. Por otro, instrucción en grupo, a través de cursos básicos para nuevos usuarios (breves para iniciación o más amplios acerca de herramientas, servicios y normas) y especializados para usuarios con nociones previas (sobre búsqueda de información o sobre un recurso electrónico concreto). No han faltado, tampoco, los módulos docentes dentro de asignaturas, la preparación por medio de material impreso (guías) y la formación a través de tutoriales multimedia²⁶. En los archivos españoles, empero, se han desarrollado algunas experiencias interesantes. El Archivo Histórico Provincial de Cuenca, por ejemplo, impartió en los años 90 formación dirigida a colectivos que habían tenido algún contacto previo con el Archivo. Consistía en el diseño de un itinerario didáctico que enseñaba a localizar fuentes para el estudio de un tema preestablecido. Igualmente hubo cursos más especializados, que se centraban en el análisis de tipologías documentales (Esteban Lorente, 1999: 59-60)²⁷.

La implantación de un programa de formación requiere el análisis previo de las características de los usuarios. Asimismo, exige la colaboración con otros colectivos como los profesores. Abundando en esta dirección, nos parece muy conveniente introducir en los currículos docentes conocimientos sobre la estructura archivística española, el patrimonio documental de nuestro país, el funcionamiento de los archivos (normas y servicios), las características y organización de la documentación, los tipos de instrumentos de descripción y los derechos que corresponden a los investigadores (Hernández Olivera, 1998: 151). Política que rendirá sus frutos, también, a la hora de captar futuros profesionales para los archivos. Respecto a los usuarios no investigadores, hemos constatado

²⁶ La formación de usuarios comenzó en los años 60 en las bibliotecas del mundo anglosajón. Durante los 80 empieza la teorización sobre ella. En España se ha desarrollado a raíz de la introducción de los soportes digitales (Ribes Llopes, 1994: 602-604; 606-607). Véase también <<http://www.bne.es/es/Servicios/FormacionUsuarios/index.html>>. [Consulta: 01/2014].

²⁷ En 2014 ninguno de los archivos históricos gestionados por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte organizaba directamente cursos de formación de usuarios, si bien algún centro colaboraba de manera tangencial en masteres universitarios para la preparación de investigadores.

empíricamente la pertinencia de la creación de tutoriales comprensibles en las páginas web para enseñar a buscar, en lugar de profusa información sobre la evolución histórica de los archivos.

En definitiva, ¿cuál es el panorama actual en los archivos que analizamos respecto a estas herramientas de mejora? De unos años a esta parte se han producido importantes avances. Ahora disponemos de cartas de servicios, aunque se observa cierta relajación de criterios ante la situación de recortes, un módulo de quejas y sugerencias y el desarrollo de la recogida de datos estadísticos. Falta que incidamos, según nuestra modesta opinión, en la evaluación y en la formación de usuarios.

En cuanto a lo primero, es necesario que se produzca un aprendizaje real a partir de las quejas y sugerencias. Asimismo, es importante evaluar la satisfacción de los usuarios, hasta ahora de escasa aplicación. Localizaremos de esta manera potenciales disfunciones. Para ello debemos superar cierto temor que existe en la profesión a conocer la opinión de los usuarios sobre nuestro trabajo. El objetivo es lograr que tanto la evaluación propia como la ajena repercutan en la planificación estratégica.

Por lo que atañe a la formación de usuarios, hoy por hoy se limita generalmente a la explicación apresurada de las normas de sala, a la resolución personalizada de consultas puntuales y a breves alusiones en visitas de grupos vinculados al sistema educativo. Así pues, son necesarias campañas de formación para los usuarios en general y que el archivo salga al encuentro de la sociedad.

Las carencias de este orden, que hay que paliar, sin duda repercuten respecto a la gestión en forma de una incompleta planificación a priori y en el recurso frecuente al retoque parcial a posteriori.

6. Conclusiones

A lo largo de las páginas que preceden hemos examinado una serie de cuestiones, en las que conviene insistir para mejorar la atención al ciudadano por parte de los servicios de referencia.

Primero, la mejora de la normativa, en forma de un necesario avance de la legislación de acceso. Esto implica el desarrollo de la legislación estatal de archivos y la sustitución de la Ley de Secretos Oficiales. Tanto una como otra deben señalar, a nuestro parecer, unos plazos de acceso objetivos.

Segundo, la mejora en los procedimientos, aprovechando las ventajas de las tecnologías de la información. Su empleo contribuirá, sin duda, a la simplificación administrativa y también a la normalización de procedimientos²⁸.

En tercer lugar, la mejora de los medios humanos y materiales. Por un lado, el personal de los servicios de referencia tiene que ser apropiado, con buena formación, incentivos y capacidad para actualizar sus conocimientos. Por otro, los

²⁸ En 2015 se constituyó un grupo de trabajo para la implantación de la gestión por procesos en los archivos dependientes del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. El Archivo de la Real Chancillería de Valladolid es el pionero en esta materia. En 2016 ha comenzado a trabajar en su seno un Subgrupo de Atención a Usuarios.

archivos han de contar con medios de difusión de información archivística que se conciban para el usuario, no tan diseñados desde el punto de vista profesional.

Por último, en cuanto a las herramientas de mejora que hemos apuntado, es importante que se cuente con la opinión de los usuarios, mediante las encuestas de evaluación. Asimismo, hay que perseverar en su formación para que puedan sacar el máximo rendimiento a los servicios y herramientas que el archivo les brinda.

Constituyen, en definitiva, un conjunto de puntos que debemos perfeccionar si queremos vencer los retos que actualmente plantea la sociedad a los archivos.

7. Referencias bibliográficas

- Alberch i Fugueras, R. (2011). Difusión y acción cultural. En: J. R. Cruz Mundet (dir.). *Administración de documentos y archivos: textos fundamentales*. (pp. 473-488). Madrid: Coordinadora de Asociaciones de Archivos.
- Alfier, A., Feliciati, P. (2013). Cambio de paradigma en el próximo decenio: el desafío de la web para los instrumentos de descripción de los archivos. *Tabula*, 16, 179-196.
- Cerdá Díaz, J. (2011). En clave de futuro: los archivos ante los retos del siglo XXI”, en: C. Galván Rivero, J. Baró Pazos, (coords.). *La utilidad de los archivos: estudios en homenaje a Manuel Vaquerizo Gil* (pp. 39-56). Santander: Ediciones de la Universidad de Cantabria.
- Cerdá Díaz, J. (2013). Gestión documental y gobierno abierto: el archivo en la república de los datos. *Tabula*, 16, 123-137.
- Cortés Alonso, V. (1986). La formación para la información de archivos” *Boletín de la ANABAD*, nº. XXXVI, vol. 1-2, 31-44.
- D'alòs Moner, A. Cornellá Solans, A. (1994). Calidad total en los centros de documentación, servicios de información y bibliotecas, en: *Los profesionales ante el reto del siglo XXI: integración y calidad: actas de las IV Jornadas Españolas de Documentación Automatizada* (pp.287-293). Oviedo: Universidad de Oviedo.
- Esteban Lorente, F. (1999). La formación de usuarios, ¿primera o última función del archivero?, en: *Archivos, ciudadanos y cultura* (pp.55-60). Toledo: ANABAD Castilla-La Mancha.
- García Pérez, M. S. (2005). La legislación española y el derecho de acceso a la documentación de los archivos públicos. *Anales de Documentación*, 8, 71-90.
- Gil Honduvilla, J. (2009). El derecho de acceso a la documentación. *Historia Actual on Line*, 19, 183-198.
- Giuliano, F. (2012). La référence en archives au XXI^e siècle: l’impact du numérique sur le travail de référencier. État des lieux. *Archives: Revue de l’Association des Archivistes du Québec*, 43, (1), 3-19.
- Hernández Olivera, L. (1998). De profesores a alumnos: la perspectiva educativa de los archivos, en: *El archivo en el entorno cultural: XII Jornadas de Archivos Municipales* (pp. 148-155). Madrid: Comunidad de Madrid-Ayuntamiento de Coslada.
- Moro Cabero, M. (2011). La certificación de calidad en los archivos: análisis y prospectiva. *Revista Española de Documentación Científica*, 34 (3), 447-460.
- Ocaña Lacal, D. de (2013). Descifrando la piedra Rosetta: la valoración de la accesibilidad a los archivos públicos, en: *Jornadas Archivando: la valoración documental* (pp.47-64). León: Fundación Sierra Pambley.
- (2012). «Ser o no ser»: el archivero entre el derecho de acceso y la protección de la información. *Tabula*, 15,149-184.

- Pires de Lima, M. J.; Sousa, A. A. (2011). Formación De Usuarios, En: J.M. Cruz Mundet (dir.). *Administración de documentos y archivos: textos fundamentales* (pp.288-309). Madrid: Coordinadora de Asociaciones de Archivos.
- Rams Ramos, L. (2008). *El derecho de acceso a archivos y registros administrativos*. Madrid: Editorial Reus.
- Ribes Llopes, I. (1994). Formación de usuarios: dar un pez o enseñar a pescar, en: *Los profesionales ante el reto del siglo XXI: integración y calidad: actas de las IV Jornadas Españolas de Documentación Automatizada* (pp.601-609). Oviedo: Universidad de Oviedo.
- Ruth, Janice E. (1988). Educating the reference archivist. *American Archivist*, 51, 266-276.
- Sebastiá i Salat, M. (1998). Archiveros/infotecnólogos: la Internet como motor del cambio de imagen de los archivos, en: *El archivo en el entorno cultural: XII Jornadas de Archivos Municipales*. (pp. 91-112).Madrid: Comunidad de Madrid-Ayuntamiento de Coslada.
- Valentín Ruíz, F.J.; López Hurtado, M. (2012). “Derecho de acceso de los ciudadanos a los documentos de la Administración Pública: regulación, conflictos y algunas reflexiones”. *Revista Online de Estudiantes de Derecho*, 1. Obtenido de: <http://www.uam.es/otros/roed/docs/cultura1.2012.pdf>. [Consulta: 04/2016].
- VVAA (1999). *Archivos, ciudadanos y cultura*. Toledo: ANABAD Castilla-La Mancha.