

## *LOS PROFESIONALES ANTE EL NUEVO MILENIO: LA CALIDAD COMO FACTOR FUNDAMENTAL EN EL PLANTEAMIENTO DE LA CONCEPCIÓN, ORGANIZACIÓN, FUNCIONAMIENTO Y SERVICIOS EN MATERIA DE ARCHIVOS*

ANA DUPLÁ DEL MORAL

Directora del Archivo Regional de la Comunidad de Madrid

**Resumen:** A través de la exposición se establecen ocho elementos: concepción del sistema, planificación, recursos, organización, procedimientos y funcionamiento, normalización, formación y actualización de los conocimientos, satisfacción del cliente y cartas de servicios y, por fin, resultados en los que, a juicio de la autora, han de estar presentes factores de calidad con indicadores y medidores de la misma y confirman un planteamiento de futuro para los profesionales de los archivos.

**Palabras clave:** Archivo Regional de la Comunidad de Madrid, sistema de archivos, carta de servicios, control de calidad.

**Abstract:** The analysis establishes eight elements: the conception of the system, the design, resources, organization, procedures and functioning, normalization, training and updating of the data, clients' satisfaction, service letters and, finally, results in which, according to the author, quality factors with their own indicators and measurers should be present as they confirm a scheme for the future for professionals working in filing.

**Keywords:** Archivo Regional de la Comunidad de Madrid, archives system, services chart, quality control.

La profesión de archivero es hoy una profesión emergente si sabemos asumir el reto. Cada vez más las instituciones públicas y privadas son más conscientes de la necesidad imperiosa de tener sus documentos organizados (el 90% de las actuaciones de una institución se soporta sobre documentos). Empiezan a darse cuenta de que no necesitan tanto Centros de Documentación (que también) sino que sus papeles estén en orden para poder funcionar, es decir, que no necesitan sólo documentalistas sino en gran medida archiveros. Es pues cada vez más alta la demanda de estos profesionales.

Pero, ¿qué quiere decir, *hoy*, ser un profesional de los archivos?

Voy a referirme a 8 elementos a mi parecer esenciales en un planteamiento de futuro y en los que están presentes factores de calidad tanto en la concepción como en la ejecución práctica de los trabajos y en la evaluación de los servicios.

Estos 8 elementos son los siguientes:

1. La concepción del Sistema de Archivos
2. Planificación
3. Recursos
4. Organización, procedimientos y funcionamiento
5. Normalización
6. Formación. Actualización de los conocimientos
7. Satisfacción del cliente. Cartas de servicios
8. Resultados

La Comunidad de Madrid ha adoptado recientemente el Modelo Europeo de Excelencia como referencia y punto de partida para conseguir el objetivo de optimizar la calidad en la organización y funcionamiento de su administración y la calidad de los servicios prestados y de mejorar de forma continua los mismos.

El planteamiento de los Archivos en la Comunidad de Madrid ha hecho que en ella se haya podido llegar a resultados razonablemente buenos, como luego se verá, en un plazo no muy dilatado y es una buena base para la aplicación o en su caso adaptación del Modelo Europeo de Excelencia.

## 1. LA CONCEPCIÓN DEL SISTEMA DE ARCHIVOS

Es complicado hablar en general de sistema ya que no es lo mismo si hablamos de un archivo o de conjuntos de archivos. Tampoco lo es si nos referimos a un archivo de una gran institución, de una mediana o de una pequeña. Si nos referimos a una institución pública o privada o si estamos hablando de las competencias de una Administración autonómica o de las de la Administración del Estado sobre los archivos. También es diferente si hablamos de fondos abiertos o cerrados. Sin embargo debemos distinguir entre *red* y *Sistema*.

Una *red* es un conjunto de Centros que funciona cada uno por separado, de modo independiente aunque tengan conexiones entre si. De manera que se pueden abrir o cerrar Centros sin que esto altere sustancialmente el funcionamiento de la red. Los Centros se relacionan en la Red de modo *extrínseco*.

Un *Sistema* es un conjunto de elementos que forman un todo en el que cada parte es esencial para el funcionamiento del mismo. Es algo dinámico e *intrínsecamente* relacionado.

Un archivo o un conjunto de archivos de una institución no es, o no debe serlo al menos, una red de Centros compartimentados de modo estanco sino un Sistema a través de cuyos elementos fluyen, en este caso, los documentos. Es por tanto un funcionamiento *horizontal* y no *sectorial* o *vertical*.

Así, un Sistema de Archivos se puede conformar, en el ámbito de lo público, a partir del flujo de los documentos a través de las fases de Archivo: Oficina, Central, Intermedio e Histórico de un Fondo o de un conjunto de Fondos de Archivo generados por grandes instituciones que engloban a otras de carácter estatal, autonómico o local: léase, por ejemplo, los Fondos de Archivo generados por las Consejerías de una Comunidad autónoma, por las Concejalías de un Ayuntamiento o por los Ministerios de la Administración del Estado, con el flujo de los documentos en las distintas fases.

También se puede conformar un Sistema a partir del conjunto de Archivos municipales o de archivos parroquiales de una autonomía, por ejemplo, desde el punto de consideración de éstos en cuanto a competencias de esa autonomía.

Es frecuente que hablemos de Sistema y que nos encontremos con un Centro de archivo que en vez de organizarse por la funcionalidad de sus elementos o Secciones: ingresos, descripción y comunicación (al menos, en el caso de un archivo intermedio o histórico), las Secciones se correspondan con Fondos. Un archivo cuyas Secciones sean “fondos antiguos”, “fondos modernos” o Sección de Fondo tal o cual no es un Sistema; esta concepción hipoteca el eficaz funcionamiento del Centro.

En un Sistema hay por así decirlo “tramos” y “engranajes”. Hay que cuidar con especial mimo los engranajes. El peligro es que los tramos se sectorialicen, se rompan los engranajes y se interrumpa el funcionamiento del Sistema. Es el caso de los archivos Centrales cuyos documentos permanecen estancados en ellos por períodos muy superiores a los criterios de permanencia de los documentos en la fase de archivo Central.

Visto esto fijémonos en el Sistema desde el flujo de los documentos entre las fases de Archivo. Un elemento fundamental de calidad es el correcto y puntual funcionamiento del proceso de transferencias. Para ello es necesario señalar también criterios de permanencia en las fases adecuados a factores de realidad.

Voy a cerrar este punto, en el que de forma breve me he referido a elementos básicos para un planteamiento de calidad, con los criterios de per-

manencia de los documentos en cada una de las cuatro fases de Archivo, que se proponen desde la Comunidad de Madrid.

Es sabido que en la Ley de Archivos de la Comunidad autónoma madrileña se fijaron unos plazos de permanencia de los documentos en cada fase. Los que siguieron de cerca el trámite de esta Ley saben que hubo un gran empeño, frente a los que desaconsejaban fijar plazos de permanencia "a priori", hubo un gran empeño decía, en fijar estos plazos con un carácter pedagógico, con el fin de que las oficinas sobre todo y también los archivos Centrales no retuviesen los documentos. Se fijaron así plazos *máximos* de permanencia pero desde ese momento hubo un compromiso no formalizado de indagar en la realidad para señalar otros criterios que se acercasen más a ella y sobre todo que contemplasen variables de eficaz empleo de recursos.

La observación de esta realidad ha hecho que se establezcan unos criterios más ajustados a la misma, que son los que siguen:

- *Permanencia de los documentos en fase de Archivo de Oficina*: en esta fase han de permanecer los documentos en trámite. Si éste ha finalizado al año, o a los dos años por ejemplo, los documentos han de pasar ya al archivo Central y no esperar el plazo máximo de cinco años.
- *Permanencia de los documentos en fase de Archivo Central*: esta permanencia ha de fijarse en función de la frecuencia de uso por el gestor. Uso muy frecuente de los documentos. Esto variará en cada institución dependiendo de muchas variables: número de personas, espacio, distancia del Archivo Intermedio, etc.... pero lo que es claro es que documentos con un año o dos o tres desde la finalización de su trámite que no se usen con frecuencia, deben pasar al Archivo Intermedio y no esperar en absoluto el plazo máximo de diez años.

En cuanto a la *permanencia de los documentos en la fase de Archivo Intermedio* hay dos elementos que la determinan: que no se usen ya en la fase de Archivo Central, independientemente de su edad y que los documentos sean susceptibles de reserva, en tanto dure el plazo de la misma.

El paso y la *permanencia en la fase de Archivo Histórico* vendrá determinado tanto por el carácter de conservación permanente de los documentos como por la *libre accesibilidad* a los mismos.

Por tanto cada serie documental habrá de permanecer en cada fase un tiempo diferente de acuerdo con la aplicación de estos criterios.

Estos criterios no son ajenos a un planteamiento de calidad ya que suponen una mejor distribución y ahorro de recursos. No es pensable hoy que se ocupen espacios —en este caso para Archivos Centrales— en edificios céntricos de las ciudades, por documentos que no se usen apenas por el gestor, teniendo en cuenta los precios/m<sup>2</sup>. Es también más racional establecer el tratamiento homogéneo, tanto de los documentos como de sus instrumentos, en función de la reserva —Archivo Intermedio— o de la libre accesibilidad —Archivo Histórico— en todo lo que afecta a la difusión, a los permisos de consulta, etc.

## 2. PLANIFICACIÓN

Para atender las necesidades de los archivos de una organización es imprescindible *planificar*. Planificación frente a compulsión. El archivero tiene que conocer y dibujar el escenario en que se va mover y planificar las actuaciones a corto y, al menos, a medio plazo.

Esta planificación en archivos ha de incluir el marco de actuación, programas generales horizontales (ya que es un sistema), proyectos sectoriales y programas anuales de actuación.

Es impensable hoy realizar las diferentes actuaciones en los archivos sin estos programas y proyectos, que han de incluir forzosamente costes y plazos de realización.

Hace algún tiempo era común que cuando alguien preguntaba sobre el tiempo de realización de un inventario o un catálogo se contestara que no se podía saber. No parece esa una respuesta aceptable, así que en la Comunidad de Madrid nos esforzamos en conseguir medidores que nos permitieran trabajar con plazos. En una Dirección General de Carreteras por ejemplo es impensable que se aborde la construcción de las mismas, sin saber cuando se van a terminar. Se percibe como esencial concretar modos, tiempos y costes.

De otro lado al trabajar con proyectos de actuación se cuidan aspectos como descripciones homogéneas en cuanto a profundidad, planteamientos tales como que en un archivo Central sólo es necesario profundizar en contenidos (nombres, lugares, etc., y no sólo número de expedientes, por ejemplo) cuando el gestor así lo requiera, que es absurdo describir en mayor profundidad series que una vez realizado el análisis y valoración de las mismas se llega a la conclusión de que hay que eliminar por no ser de conservación permanente etc.. Es decir, ese modo de trabajar permite llevar a cabo una eficaz optimización de los recursos (espacio, personal y medios en general).

En la Comunidad de Madrid hay por ahora dos planes directores: Plan Sectorial que organiza el Subsistema de archivos autonómicos y Plan Regional para los Archivos municipales. El primero se estructura en programas y proyectos. Cada año se traza un programa de actuación basado en estos Planes.

### 3. RECURSOS

El establecimiento y la optimización de los recursos basado en la planificación anterior es obviamente un elemento esencial. Estos recursos son humanos, económico-financieros, tecnológicos y materiales.

En la Comunidad de Madrid hay trabajando 54 personas fijas y otras tantas en trabajos de carácter temporal. Se están adecuando los espacios de los Archivos Centrales y existen 2 sedes del Archivo Regional (de 1.000 m<sup>2</sup> en la c/ Talavera y de 4.000 m<sup>2</sup> en la c/ Amanuel), con capacidad para 4.000 m/l. y 11.000 m/l. de documentos respectivamente. Se empieza a construir este año un nuevo edificio en Delicias de 27.600 m<sup>2</sup> con capacidad para 85.000 m/l. de documentos.

Se ha terminado el análisis funcional de un gran Sistema de Información de Archivos —S.I.A.R.C.— cuyo desarrollo comienza este año y que trata informáticamente todo lo concerniente a los documentos desde las oficinas hasta la fase de Archivo Histórico: transferencias, expurgo, ingresos, descripción y comunicación básicamente.

Es importante también establecer de dónde han de proceder los recursos. En la Comunidad de Madrid los trabajos de los documentos generados por las Consejerías en las fases de Oficina, Archivo Central e Intermedio se financian por las Consejerías y se gestionan por el Archivo Regional. No es un presupuesto de Cultura sino de organización de la Administración.

### 4. ORGANIZACIÓN, PROCEDIMIENTOS Y FUNCIONAMIENTO

Es necesario también diseñar correctamente la *organización* del archivo o los archivos tanto en lo que se refiere a la estructura orgánica y funcional (puestos y jerarquía de trabajo) que debe ajustarse a las necesidades, como a los *procedimientos y funcionamiento* del trabajo en el/los archivos. Para ello es muy recomendable redactar *manuales* de organización y funcionamiento y también manuales de usuarios. Estos manuales van a permitir la homologación del funcionamiento de los Centros y unidades (tratamiento, procesos de transferencias, gestión de huecos, etc.) de modo que

todo el mundo sepa a qué atenerse, tanto el personal que se incorpora como los usuarios. Además son fuente fundamental para la redacción de reglamentos.

Un caso de homologación en la Comunidad de Madrid es el *Manual de Archivos de Oficina para gestores. Comunidad de Madrid*. (Madrid. Marcial Pons, 1997) que está planteado para su implantación en toda la Administración de la Comunidad de Madrid. En este Manual se establecen los criterios de tratamiento, funcionamiento y servicio de los documentos en la fase de Archivo de Oficina. Es un Manual normalizador de procedimientos escrito para gestores pero destinado también a los archiveros. Incluye la fase de Archivo Central pero desde el punto de vista de su uso por el gestor.

## 5. NORMALIZACIÓN

Hoy no es posible afrontar el trabajo en los archivos sin realizar un esfuerzo constante en esta dirección. Normalizar denominaciones de órganos y unidades, normalizar denominaciones de tipos documentales, estudiar la normalización de los procedimientos, normalizar palabras clave y descriptores, realizar estudios horizontales de los análisis y valoración de Series Documentales, por citar algunos casos. Esta normalización incluye, por ejemplo, dar directrices a gestores y archiveros sobre la normalización de la estructura organizativa, bloqueando en los casos necesarios aquellos tipos documentales, funciones y elementos de la estructura orgánica que no deban ser utilizados. Otro buen ejemplo de normalización en el manejo de la información en los archivos son las normas ISAD(G) e ISAAR. En la Comunidad de Madrid hay una unidad compuesta por cuatro archiveros que se dedican constantemente a este proceso de normalización.

## 6. FORMACIÓN. ACTUALIZACIÓN DE LOS CONOCIMIENTOS

Tener conocimientos para tratar los documentos desde que nacen en las oficinas. Es esta necesidad la que ha hecho emerger la profesión. Es una demanda de los gestores no de los investigadores. Esto no quiere decir que no haya que atender también adecuada y eficazmente a los documentos para la investigación, pero es necesario saber que la gran demanda viene de la necesidad de organizar los documentos para la gestión.

Además para llevar a cabo lo expresado en los puntos anteriores es necesaria una buena formación. En contenidos: archivística con un planteamiento renovado, ciencia de la administración, organización y gestión de empresas, historia de las instituciones, sistemas y aplicaciones informáticas en relación con los archivos, estadística y también paleografía (no se trata de descartar sino de actualizar), entre otros. Pero también es necesario un nuevo *talante* que permita asumir todos estos retos en relación de igualdad con otros profesionales: como ellos asumen los suyos. No es menos un archivero que un médico o un arquitecto y sin embargo a veces algunos archiveros podrían dar la impresión de que están “achicados”, si se me permite la expresión, ante la nueva dimensión de su trabajo.

Es importante además una continua actualización de los conocimientos y procurar mecanismos de motivación y satisfacción del personal.

## 7. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE. CARTAS DE SERVICIOS

Es importante conocer la percepción del cliente respecto de los servicios que se le ofrecen y el grado de satisfacción de sus expectativas en cuanto a instalaciones, trato, eficacia, actualización, etc. Para ello se ha de proporcionar información sobre los servicios que se prestan: objetivos/fines, tipos, ubicación de las dependencias, horarios de atención, plazos de realización de los servicios y acceso a sistemas de reclamaciones y sugerencias. También es conveniente elaborar encuestas en las que se recogen las aportaciones de los ciudadanos.

La Comunidad de Madrid a través de la Dirección General de Calidad de los Servicios promueve la elaboración de Cartas de Servicios, que se publican en el Boletín Oficial de la Comunidad y en formato de trípticos para su difusión. La carta de servicios del Archivo Regional cuya versión reducida se ha publicado en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid —B.O.C.M.— es la siguiente:

### *CARTA DE SERVICIOS DEL ARCHIVO REGIONAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID*

#### I. DEFINICIÓN

Se entiende por Archivo, según la Ley 4/1993, de 21 de abril, de Archivos y Patrimonio Documental de la Comunidad de Madrid, el Fondo de Archivo y el Centro de Archivo.



*Fondo de Archivo* es el conjunto orgánico de documentos generados por cualquier institución pública o privada, persona física o jurídica en el ejercicio de sus funciones, que son testimonio de las actividades que realizan, y que han de dar servicio a los ciudadanos por medio de la custodia e información de sus derechos e intereses, la buena gestión de las instituciones y el fomento de la investigación que ayude al progreso y promueva la cultura.

*Centro de Archivo* es el lugar donde se custodian, organizan y sirven los documentos de los diferentes Fondos de Archivo de una o diversas procedencias para los fines mencionados en el párrafo anterior, dotado de instalaciones adecuadas y personal suficiente para su atención.

El *Archivo Regional de la Comunidad de Madrid* opera en tres direcciones:

- Se crea como *Centro Director del sistema madrileño de Archivos* y como *Cabeza del Subsistema de Archivos autonómicos*, por Decreto 288/1995, de 30 de noviembre, por el que se aprueban las competencias y la estructura orgánica de la Consejería de Educación y Cultura.

Se entiende por *sistema de archivos* el conjunto ordenado de normas, medios y procedimientos con que se protegen y se hacen funcionar los Archivos sobre los que la Comunidad Autónoma tiene competencias, al servicio de la Administración, de los derechos e intereses de los ciudadanos y de la investigación histórico-científica.

El Sistema de Archivos de la Comunidad de Madrid se enmarca en las competencias que ésta tiene en materia de Archivos, que son:

\* *Competencia exclusiva.*

— Archivos Públicos.

— Archivos del Gobierno de la Comunidad de Madrid.

- Asamblea, Presidencia, Consejerías, Organismos Autónomos y Empresas Públicas.

— Archivos Municipales.

— Universidades y Centros Públicos de Enseñanza.

— Archivos Privados.

- Eclesiásticos: diocesanos y parroquiales.
- Entidades y asociaciones de carácter político, sindical y empresarial.
- Fundaciones y asociaciones culturales, científicas y educativas.

- Empresas privadas.
  - Otras instituciones.
  - Particulares.
- \* *Competencia de desarrollo legislativo y ejecución.*
- Colegios profesionales.
  - Cámaras de ámbito madrileño.
- \* *Competencia de ejecución.*
- Archivo Histórico de Protocolos de Madrid.
  - Administración Periférica del Estado.
  - Administración de Justicia de ámbito madrileño.
  - Notarías y Registros Públicos.

Como cabeza del *Subsistema de Archivos autonómicos*, dependen del Archivo Regional: los Archivos Centrales —matrices y delegados— de la Administración autonómica, el Archivo Regional de la Comunidad de Madrid (Fases de Archivo Intermedio e Histórico) y la gestión del Archivo Histórico de Protocolos Notariales (de titularidad estatal).

- El Archivo Regional es, a la vez, *Centro de Archivo* en el que se custodian las Fases de Archivo Intermedio y Archivo Histórico de las Instituciones autonómicas, de acuerdo a lo dispuesto en la Ley de Archivos y Patrimonio Documental madrileño en 1993.

## II. ADSCRIPCIÓN ADMINISTRATIVA

El Archivo Regional de la Comunidad de Madrid depende de la Dirección General de Patrimonio Cultural de la Consejería de Educación y Cultura. Entre las funciones de esta Dirección se encuentran:

- a) La defensa, conservación, acrecentamiento, difusión y uso adecuado del Patrimonio Documental, Archivos y colecciones de naturaleza análoga de interés de la Comunidad de Madrid, que no sean de titularidad estatal, así como de los Archivos de titularidad estatal cuya gestión haya sido transferida.

- b) La coordinación, dirección técnica y elaboración de normativa específica sobre todas las Fases de Archivo, respecto al Subsistema de Archivos del Consejo de Gobierno y la Administración de la Comunidad de Madrid.
- c) El impulso de los Archivos autonómicos para la mejora de la gestión de la Administración y del servicio a la investigación histórica y científica.

### III. OBJETIVOS

Los objetivos del Archivo Regional de la Comunidad de Madrid son los siguientes:

- 1. Agilizar la gestión, ahorrar espacio en los edificios, optimizar los recursos y prestar un servicio ágil a través de la organización de sus Fondos de Archivo y eliminación de aquellos que no sea preceptivo conservar.
- 2. Dar servicio a la Administración con fines de gestión, a los ciudadanos para la defensa de sus derechos e intereses y a la investigación histórica-científica.
- 3. Restaurar el Patrimonio Documental que se encuentre en grave peligro de destrucción por orden de prioridad y reproducirlo, con el fin de preservar los documentos originales sin menoscabo de su accesibilidad.
- 4. Formar a profesionales y usuarios y difundir las actividades en materia de Archivos de la Comunidad de Madrid, a través de la realización de visitas y prácticas e impartición de cursos en los Centros de Archivo y de la edición de publicaciones y folletos informativos.
- 5. Censar el Patrimonio Documental de los Archivos madrileños públicos y privados.
- 6. Subvencionar a municipios e instituciones privadas sin fines de lucro para la defensa y conservación de su Patrimonio Documental.

#### IV. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

El Archivo Regional de la Comunidad de Madrid cuenta, en la actualidad, con la siguiente estructura<sup>1</sup>:

- *Área de Archivos Autonómicos*, dentro de la que se incluyen:
  - *Sección de Administración de Centros de Archivo*, encargada del mantenimiento de los diferentes Centros del Archivo Regional y de apoyar la gestión económica-administrativa y de personal del mismo.
  - *Sección de Coordinación Interna del Archivo Regional*, entre cuyos cometidos se encuentran:
    - Coordinación de las actuaciones archivísticas a realizar en las distintas Consejerías y Organismos de la Comunidad de Madrid y en los Archivos Centrales de los mismos.
    - Normalización de procedimientos, de tipos documentales, de criterios de descripción a utilizar por el personal del Archivo Regional y de formatos de los instrumentos de control y de información.

---

<sup>1</sup> Esta estructura se recoge en la Orden 4200/1997, de 18 de diciembre, publicada en el B.O.C.M. de 19 de diciembre de 1997. Para la legislatura 1999-2003 se plantea la siguiente estructura:

- Subdirección del Archivo Regional:
  - Sección de Ingresos.
  - Sección de Descripción.
  - Sección de Expurgo y Accesibilidad.
  - Sección de Comunicación.
  - Talleres.
- Área de Archivos Autonómicos del Archivo Regional:
  - Sección de Coordinación de Archivos Centrales de las Consejerías y Organismos Autónomos.
  - Sección de Seguimiento de Programas.
  - Sección de Normalización e Informatización.
- Área de Administración de Centros de Archivo:
  - Subsección de Apoyo I.
  - Subsección de Apoyo II.
- Área de Protección del Patrimonio Documental del Archivo Regional:
  - Sección de Estudios.
  - Sección de Coordinación Externa y Asistencia Técnica.
- Archivo Histórico de Protocolos de Madrid:
  - Sección de Ingresos y Descripción.
  - Sección de Comunicación.

- Estudio de los criterios de ordenación de las series documentales en cada oficina para establecer unos comunes a seguir por todas ellas.
  - Control del funcionamiento de las transferencias entre las distintas Fases de Archivo. Control del cotejo realizado en las diferentes Fases de Archivo.
  - Control de los análisis y valoraciones de series documentales realizados en las Fases de Archivo Central e Intermedio. Control de la conservación y eliminación de documentos.
  - Realización del Censo de Producción de Documentos.
- *Sección de Ingresos del Archivo Regional*, encargada de registrar y controlar los documentos que ingresan de forma ordinaria (transferencias) o de forma extraordinaria (compra, donación, legado, depósito, etc.), y de gestionar con eficiencia el espacio de los depósitos y los movimientos internos y externos de documentos que se producen en ellos.
- *Sección de Descripción del Archivo Regional*, cuyos cometidos fundamentales son: la descripción de los documentos de forma básica (inventario) o en profundidad (índices, catálogos, tesauros); la elaboración de propuestas de accesibilidad a los mismos; y la realización del análisis, identificación y valoración de series documentales de cara a la elaboración de propuestas de conservación y eliminación de documentos.
- *Sección de Comunicación del Archivo Regional*, cuyo principal cometido es servir los documentos custodiados en el Archivo Regional a los diferentes usuarios de los mismos (Administración, otras Administraciones e Instituciones y ciudadanos, estos últimos en su doble vertiente de interesados e investigadores).

Además, adscrito a este Área se encuentra el *Archivo Histórico de Protocolos de Madrid*, con rango de Sección, Centro de Archivo donde se custodian las escrituras públicas o matrices de escribanos y notarios de más de 100 años de antigüedad de Madrid capital y algunos distritos notariales de la región, los registros de escrituras públicas de los consulados de España en el extranjero y los registros de escrituras públicas de la Contaduría de Hipotecas del distrito de Alcalá de Henares. Se organiza en dos Subsecciones:

- Ingresos y Descripción, encargada de la recepción anual de los Fondos Documentales procedentes del Archivo General del Colegio Notarial de Madrid y otros distritos notariales de la Región, así como de la elaboración de los distintos instrumentos de información.
  - Comunicación, que atiende las consultas realizadas por los usuarios sobre los Fondos del Archivo.
- *Área de Protección del Patrimonio Documental*, encargada de realizar las actuaciones de información y fomento de los Archivos y del Patrimonio Documental público y privado de la Comunidad de Madrid y coordinar las actuaciones en materia de archivos en el ámbito de los Archivos municipales y los Archivos privados. Cuenta para ello con:
    - *Sección de Estudios del Archivo Regional de la Comunidad de Madrid.*
    - *Sección de Coordinación Externa y Asistencia Técnica del Archivo Regional de la Comunidad de Madrid.*

## V. INSTRUMENTOS DE CONTROL Y DE INFORMACIÓN

Todos los Centros de Archivo poseen instrumentos de control y de información de sus Fondos (guías, inventarios, catálogos, índices) que permiten la localización y recuperación de la información en mayor o menor profundidad. Dichos instrumentos son periódicamente incrementados en función de los nuevos ingresos de Fondos de Archivo y de las necesidades de los usuarios.

## VI. SERVICIOS A LOS USUARIOS

La función primordial del Archivo Regional de la Comunidad de Madrid es servir los documentos que custodia a los usuarios, que son la Administración productora de los documentos, otras Administraciones e Instituciones (Tribunales de Justicia, Tribunal de Cuentas, Registro Civil, etc.) y los ciudadanos en su doble vertiente de interesados y de investigadores. Para ello, todos los Fondos de Archivo custodiados en sus diferentes Centros cuentan con instrumentos de control y de información que permiten la localización y recuperación, en mayor o menor profundidad, de la información.

El Archivo Regional asume como compromiso general atender con corrección, eficiencia y amabilidad a los usuarios de sus Centros, mantener el silencio en las Salas de Referencias y de Consulta y mantener limpios y en orden los edificios, contando siempre con la colaboración de los usuarios. Así mismo, se compromete a cumplir los tiempos medios estimados de prestación de cada servicio. No obstante, estos tiempos pueden sufrir variaciones en función de las necesidades de servicio de los Centros, de los medios personales disponibles y del número y exactitud de los datos proporcionados por los usuarios.

Los indicadores que permiten evaluar el funcionamiento de estos servicios son el *número y tipo de sugerencias*, a partir de las cuales será posible realizar cambios para mejorar el funcionamiento, así como la *elaboración de estadísticas de los servicios prestados* (por tipo de usuario y por tipo de servicio). Estas estadísticas permiten saber si los instrumentos de control y de información de que dispone el Archivo Regional son los adecuados, si el nivel de descripción de estos instrumentos es el suficiente (lo que se puede deducir del tiempo necesario para localizar los datos solicitados) y conocer cual es el tipo de información más demandada por los usuarios, lo que permitirá elaborar instrumentos más precisos que faciliten la localización y recuperación de la información.

Los servicios que se prestan son los siguientes:

- a) *Consultas de información indirectas sobre datos contenidos en los documentos.*

Usuarios: Administración autonómica, otras Administraciones e Instituciones y ciudadanos. El procedimiento a seguir es el siguiente:

- Solicitar la consulta por escrito (manualmente o por ordenador).
- Verificar, por el Centro de Archivo, que no existe restricción alguna para el conocimiento de la información por los solicitantes. En caso contrario, se denegará la consulta de información.
- Consultar, por el personal del Centro, los instrumentos de control y de información disponibles (manuales e informatizados) para localizar la información solicitada. Si los datos proporcionados por el solicitante son inexactos o erróneos, buscar dicha información directamente en los documentos de Archivo.
- Trasladar por escrito la información localizada al solicitante, adjuntando fotocopias si ello fuera pertinente.
- Autenticar documentos, si así fuese requerido.

- Registrar las consultas de información. Elaboración de las estadísticas.

Estas peticiones son atendidas en un tiempo medio estimado de *1 semana* (si los datos proporcionados por el solicitante son inexactos o erróneos, la búsqueda de la información requerida lleva más tiempo que cuando éstos son concretos).

b) *Consultas directas de documentos por el usuario en el propio Centro de Archivo.*

Usuarios: Administración Autonómica, otras Administraciones e Instituciones e investigadores. El procedimiento a seguir es el siguiente:

- Dejar en el Guardarropa todo aquello que no sea papel en blanco, lápiz u ordenador personal portátil.
- Verificar, por el Centro de Archivo, que no existe restricción alguna para la consulta de los documentos por los solicitantes. De no ser así, se denegará la consulta de documentos.
- Localizar, por el solicitante, en los instrumentos de control y de información (manuales e informatizados) los documentos que desea consultar y solicitarlos.
- Consultar los documentos (originales o reproducciones). Si los documentos están reproducidos en microfilm, se servirán en este soporte (se cuenta para ello con lectores y lectores-reproductores).
- Devolver los documentos una vez finalizada su consulta, pudiendo solicitar su reproducción.
- Proporcionar copia autenticada, si así se requiriese.
- Registrar las consultas de documentos. Elaboración de las estadísticas.

Estas peticiones son atendidas en un tiempo medio estimado de *15 minutos*.

c) *Reserva de documentos*

Usuarios: Administración autonómica, otras Administraciones e Instituciones e investigadores.



Los usuarios que lo deseen pueden reservar los documentos para su posterior consulta por un plazo de 1 a 3 días, durante los cuales los documentos no son devueltos al depósito correspondiente, sino que, previa solicitud (manual o por ordenador), se custodian en un lugar distinto para agilizar este servicio.

d) *Préstamos de documentos a la Administración autonómica.*

- Cumplimentar la solicitud de préstamo de documentos.
- Verificar, por el Centro de Archivo, que no existe restricción alguna para el préstamo de los documentos por los solicitantes. De no ser así, se denegará el préstamo de los mismos.
- Establecer la fecha de devolución de los documentos, previa consulta con el solicitante (de ser necesario, puede prorrogarse el período de préstamo). Firmar la entrega de los mismos.
- Devolver los documentos, una vez finalizada su consulta. Firmar la devolución por el solicitante y la recepción por el Centro de Archivo.
- Registrar los préstamos de documentos. Elaboración de las estadísticas.

Estas peticiones son atendidas en un tiempo medio estimado de *15 minutos*.

e) *Préstamos de documentos a otras Administraciones e Instituciones.*

Tramitar el correspondiente expediente de préstamo, cuya resolución corresponde al Consejero de la Consejería competente, previa formalización de una póliza de seguros.

Estas peticiones son atendidas en un tiempo medio estimado de *15 días*.

f) *Préstamos de diapositivas de negativos fotográficos.*

Usuarios: investigadores. El procedimiento a seguir es el siguiente:

- Consultar los instrumentos de control y de información (tanto manuales como informatizados), y localizar la unidad o unidades de instalación de las diapositivas que les interesen.
- *Cumplimentar la solicitud de préstamo.*
- Verificar, por el Centro de Archivo, que no existe restricción alguna para el préstamo de las diapositivas a los solicitantes. De no ser así, se denegará el préstamo de las mismas.
- Establecer la fecha de devolución del préstamo, previa consulta con el solicitante (de ser necesario, puede prorrogarse el período de préstamo). Firmar la entrega del mismo.
- Devolver las diapositivas, una vez finalizada su consulta. Firmar la devolución por el solicitante y la recepción por el Centro de Archivo.
- Registrar los préstamos. Elaboración de las estadísticas.

Estas peticiones son atendidas en un tiempo medio estimado de *15 minutos*. Si los negativos fotográficos originales no están diapositivados, las peticiones serán atendidas en un tiempo medio estimado de *1 semana*.

*g) Consultas de fondos de la Biblioteca Auxiliar.*

Sus Fondos, especializados en Archivística, Paleografía, Diplomática, Historia de las Instituciones e Historia de Madrid, se hallan a disposición del investigador, quien solicitará la consulta de los mismos tras localizar las obras de su interés directamente o a través de los catálogos de autores, materias y títulos.

Estas consultas se contabilizan de cara a la elaboración de las estadísticas.

Estas peticiones son atendidas en un tiempo medio estimado de *15 minutos*.

*h) Reprografía.*

Son tres los servicios de reprografía que presta el Archivo Regional de la Comunidad de Madrid:

*h.1. Fotocopias y copias autenticadas.*

Usuarios: Administración autonómica, otras Administraciones e Instituciones, ciudadanos e investigadores.

Tanto los ciudadanos como los investigadores habrán de pagar las reproducciones solicitadas, cuyos precios están regulados por la *Ley 27/1997, de 26 de diciembre, de Tasas y Precios Públicos de la Comunidad de Madrid*.

Cuando las peticiones no excedan de 25 hojas, son atendidas en un tiempo medio estimado de *30 minutos*. Si exceden de esta cantidad, son atendidas en un tiempo medio estimado de *1 semana*.

*h.2. Reproducciones de negativos fotográficos grabados en CD-ROM.*

Usuarios: investigadores.

Estas peticiones son atendidas en un tiempo medio estimado de *15 minutos*.

*h.3. Reproducciones fotográficas de documentos.*

Usuarios: investigadores.

Estas peticiones son atendidas en un tiempo medio estimado de *1 semana*.

## VII. REQUISITOS DE ACCESO

El acceso al Centro del Archivo Regional de la Comunidad de Madrid de la c/ Amanuel, 31 y al Archivo Histórico de Protocolos de Madrid es libre y gratuito, siendo imprescindible la identificación del usuario en la Recepción de los Centros por medio del D.N.I. o documento equivalente, siendo anotados sus datos en el Libro Registro de Entrada en el Centro de Archivo.

Los requisitos a tener en cuenta para acceder a los servicios que se describen en el punto VI anterior son los siguientes:

- La Administración autonómica debe acreditar ser la productora de los documentos. De no ser así, los procedimientos habrán de hacerse a través del órgano productor de los documentos o, en caso contrario, con autorización del Director General o del Secretario General Técnico de la Consejería.
- Las otras Administraciones e Instituciones (Tribunales de Justicia, Tribunal de Cuentas, Registro Civil, etc.) deben justificar sus solicitudes.

- Los ciudadanos deben cumplir los artículos 37.2. de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y 57.1.c) de la Ley del Patrimonio Histórico Español, de acuerdo con el Título IV de la Ley 4/1993 de Archivos y Patrimonio Documental de la Comunidad de Madrid.
- Los investigadores podrán acceder libremente a los documentos, salvo cuando éstos, de acuerdo con la legislación vigente, se vean afectados por algún plazo de reserva o su estado de conservación no lo impida.

### VIII. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

El Archivo Regional de la Comunidad de Madrid desarrolla una importante función de difusión de sus documentos entre los estudiantes de las Universidades madrileñas (dispone de un Aula para este fin), con visitas guiadas en las que se intentan cubrir dos aspectos básicos:

- Ayudar a que los estudiantes conozcan los Fondos de Archivo de cara a futuros trabajos de investigación.
- Mostrar el funcionamiento interno de cada Centro como medio de acercamiento entre el Archivo y la Universidad.

También se atienden visitas de profesores y alumnos de Enseñanzas Medias con el mismo fin de fomento de la investigación y como forma de acercamiento a un entorno que, por lo general, desconoce o tiene una visión incompleta de los Archivos.

Es visitado, así mismo, por alumnos de distintas escuelas archivísticas del país como ejemplo de funcionamiento de un Archivo que recoge todas las innovaciones técnicas relacionadas con el mismo.

De igual modo, acoge la celebración de conferencias, clases, cursos, etc. relacionados con la materia de Archivos, organizados tanto por la Comunidad de Madrid como por otras Instituciones.

También realiza publicaciones diversas, ya sean relacionadas con la teoría Archivística, ya sean de difusión de los Fondos de Archivo y servicios del propio Archivo Regional.

## IX. SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Con el fin de mejorar la calidad de los servicios prestados, la Comunidad de Madrid ha implantado un sistema de Sugerencias y Reclamaciones a través del cual los ciudadanos hacen llegar su opinión sobre los servicios ofrecidos.

Los principales centros administrativos cuentan con un impreso normalizado para la presentación de sugerencias y reclamaciones, por medio de las cuales se puede ejercer este derecho, si bien puede ser utilizado cualquier otro formato o carta, siempre y cuando se presenten por escrito y firmadas.

Las Sugerencias y Reclamaciones pueden presentarse a través de los sistemas legalmente previstos y, en consecuencia, entregarse en cualquiera de los Registros de la Comunidad, enviarse por correo o directamente en las Oficinas de Atención al Ciudadano.

En un plazo aproximado de cuarenta y ocho horas la Comunidad se pondrá en contacto con el reclamante, por teléfono o por carta, y tratará de dar respuesta a la sugerencia o reclamación en un plazo no superior a quince días.

Además, el Archivo Regional de la Comunidad de Madrid lleva a cabo encuestas, cuyo impreso está a disposición de los usuarios, a través de las cuales se recogen las opiniones de los mismos, importantes para la evaluación continua de la calidad de los servicios y trabajos técnicos, con vistas a la realización de constantes mejoras de los mismos. Estas encuestas serán dirigidas a la Dirección del Archivo Regional, en Plaza de España, 8 y en c/ Amanuel, 31, y sus impresos de cumplimentación están a disposición de los usuarios en los distintos Centros del Archivo Regional.

## X. MECANISMOS DE EVALUACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DEL ARCHIVO REGIONAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID

Existen una serie de indicadores del nivel de calidad que permiten comprobar los objetivos del Archivo Regional (además de los ya mencionados en el punto VI anterior):

- Número de Centros de Archivo creados y número de Centros de Archivo en los que se realizan acciones de conservación y mejora.
- Número de proyectos de actuación y evaluación de su cumplimiento.

- Número de unidades documentales ingresadas (tanto de forma ordinaria como extraordinaria) y custodiadas.
- Número de unidades documentales descritas básicamente.
- Número de unidades documentales descritas en profundidad.
- Número de tipos documentales, con sus correspondientes series documentales, analizadas y valoradas con el fin de elaborar propuestas de conservación y eliminación de documentos.
- Número de negativos fotográficos diapositivados.
- Tipo y número de usuarios que utilizan los diferentes servicios que presta el Archivo Regional.
- Número de libros y revistas adquiridas para la Biblioteca Auxiliar.
- Grado de satisfacción de los usuarios, para lo que es fundamental la realización de la *Encuesta de Usuarios* mencionada en el punto IX.
- Número de sugerencias y reclamaciones hechas por los usuarios del Archivo Regional.
- Número de unidades documentales restauradas.
- Número de visitas efectuadas a los Centros de Archivo.
- Número de cursos impartidos en materia de Archivos y número de alumnos asistentes.
- Número de Archivos madrileños públicos y privados en los que se ha realizado el Censo de su Patrimonio Documental.
- Número de instituciones subvencionadas para la defensa y conservación de su Patrimonio Documental.
- Número de publicaciones y material divulgativo elaborado.

## XI. ACTUALIZACIÓN

El Archivo Regional de la Comunidad de Madrid revisará los criterios establecidos siempre y cuando así lo indique la evaluación de su funcionamiento, el cambio de medios lo permita (por ejemplo, la informatización a través del *Sistema de Información y Control de Archivos, S.I.A.R.C.*) o lo precise la incorporación de nuevos Centros (como por ejemplo, el que está actualmente en construcción en el complejo de la antigua fábrica de cerzas El Águila).

## XII. DIRECTORIO Y HORARIO

El Archivo Regional de la Comunidad de Madrid cuenta en la actualidad con los siguientes Centros de Archivo:

1. *Archivo Regional de la Comunidad de Madrid (Servicios Centrales).*

Plaza de España, 8  
28008 Madrid  
Teléfono: 91.580.24.84.  
Fax: 91.580.24.81.

2. *Archivo Regional de la Comunidad de Madrid.*

c/ Amanuel, 31  
28008 Madrid  
Teléfonos: 91.580.96.22.  
Fax: 91.580.96.46.

Horario de atención al público: de lunes a viernes de 9,00 a 14,30 horas.

Los *Fondos de Archivo* que custodia este Centro de Archivo son los siguientes:

- *Documentos remitidos por las Consejerías u Organismos Autónomos.*  
Volumen: 5.849,72 metros lineales de documentos.  
Fechas extremas: 1874-1998.
- *Documentos generados por las instituciones antecesoras de la Comunidad de Madrid.*  
Volumen: 1.328,16 metros lineales de documentos.  
Fechas extremas: 1457-1985.
- *Documentos generados por la Administración Periférica del Estado.*  
Volumen: 197,83 metros lineales de documentos.  
Fechas extremas: 1939-1986.

- *Archivos Históricos Municipales* en depósito en el Archivo Regional.  
Volumen: 337,73 metros lineales de documentos.  
Fechas extremas: 1463-1989.

Además de estos documentos (que también pueden consultarse en microfilm), el Archivo Regional de la Comunidad de Madrid custodia en microfilm documentos de los Municipios de Ajalvir, Alcalá de Henares, Arganda del Rey, El Escorial y San Sebastián de los Reyes.

- *Otros Fondos*, tanto públicos como privados.  
Volumen: 77,69 metros lineales de documentos, 479.000 negativos fotográficos, 10.785 placas fotográficas, 2137 planos y 51 fotografías.  
Fechas extremas: 1492-1987.

### 3. *Archivo Histórico de Protocolos Notariales de Madrid.*

c/ Alberto Bosch, 4  
28014 Madrid  
Teléfono: 91.420.05.34.  
Fax: 91.369.03.15.  
Horario de atención al público: Lunes a viernes de 9 a 20 horas.

Los *Fondos de Archivo* que custodia este Centro son los siguientes:

- *Protocolos notariales de Madrid-Capital*. Fechas extremas: 1504-1897.
- *Protocolos notariales de Madrid-Región*. Fechas extremas: 1534-1897.
- *Registros de Escrituras Públicas de los Consulados de España en el Extranjero*. Fechas extremas: 1763-1897.
- *Registros de la Contaduría de Hipotecas del distrito de Alcalá de Henares*. Fechas extremas: 1745-1862.  
Volumen: 39.897 unidades (4.433 metros lineales).

Los *servicios* que presta este Centro de Archivo son los descritos en el punto VI (apartados b, c, e, g, h.1. (fotocopias) y h.3.) de esta Carta de Servicios.



4. *Archivo Central Delegado de la Consejería de Educación y Cultura.*

Plaza de España, 8  
28008 Madrid  
Teléfono y Fax: 91.580.24.97.

### XIII. DEBERES DE LOS USUARIOS

1. Cuidar los Fondos de Archivo consultados o prestados, garantizando la conservación y buen uso de los documentos.
2. Colaborar en el mantenimiento de las instalaciones y del equipamiento.
3. Tratar correctamente al personal de los Centros de Archivo.
4. Colaborar en la mejora del funcionamiento del Archivo Regional mediante la presentación de sugerencias y reclamaciones.
5. Colaborar en las encuestas realizadas en los Centros de Archivo.

### XIV. OBSERVACIONES

El Archivo Regional de la Comunidad de Madrid se compromete a prestar todos los servicios mencionados siempre que existan los medios materiales y personales mínimos necesarios para ello.

## 8. RESULTADOS

Es fundamental llevar a cabo una comprobación constante de resultados. Por un lado constatar el grado de cumplimiento de los objetivos trazados, que en el caso de los archivos nos lleva a realizar actuaciones que cada vez den mejor respuesta a nuestros clientes sean gestores, ciudadanos o investigadores.

Para ello es esencial la introducción de *mediciones de calidad*. Como ejemplo puedo facilitar algunos de los que se han diseñado en el Sistema de Información de Archivos de la Comunidad de Madrid (S.I.A.R.C.). Son los siguientes:

### *Censo de producción de documentos*

- Persona que realiza las entrevistas y tiempo que tardan en realizarse.

### *Ingresos*

- Controles de la temperatura y humedad de los depósitos para que los valores sean los mejores.
- Controlar que los tratamientos llevados a cabo en los depósitos se hacen en las fechas previstas. Emitir avisos que indiquen la fecha en que se van a realizar.
- El sistema emitirá avisos cuando detecte que hay préstamos o prórrogas que han finalizado.
- El sistema emitirá avisos para indicar las cajas que tienen que ser devueltas al depósito por no estar reservadas.
- Gestión de huecos: persona que lo realiza.
- Tiempo empleado en fijar el calendario de transferencias.
- Tiempo que se tarda en realizar las correcciones en la relación de entrega.
- Considerar los datos (tiempo, persona y número de cajas cotejadas al día) derivados del cotejo como parámetros en la fiabilidad de la información dada en la transferencia.
- Considerar los datos (tiempo, persona y número de cajas cotejadas al día) derivados del cotejo como parámetros en la fiabilidad de la información dada en el ingreso extraordinario.
- Actualización en los instrumentos de los documentos que se han dado de baja (por transferencia o por eliminación).
- Avisos del Sistema cuando toquen Transferencias de acuerdo con el calendario fijado.
- Tiempos y personas que intervienen en:
  - Enviar y fijar la transferencia
  - Recibir, cotejar, signaturar ingresos ordinarios
  - Recibir y signaturar ingresos extraordinarios

### *Descripción*

- El sistema debe avisar cuando se cambia la estructura organizativa para que se utilice la nueva.
- Tiempos y personas que intervienen en:
  - Describir en profundidad documentos
  - Ordenar, describir básicamente y generar las carpetillas de las unidades documentales
  - Análisis y Valoración de Series
  - Expurgar: conservar o eliminar
  - Indicar reserva – accesibilidad
- Tiempos empleados en inventariar los ingresos extraordinarios, número de cajas que se procesan cada día y persona que lo hace.
- Tiempos empleados en realizar la Relación de Entrega, el número de cajas que se procesan cada día y persona que lo hace.
- Tiempos empleados en describir en profundidad los documentos, volumen y persona que lo realiza.
- Emisión de avisos indicando: documentos sin inventariar, documentos inventariándose y documentos inventariados.
- Tiempo transcurrido desde que se hace la Propuesta de Reserva-Accesibilidad y es aceptada.
- Tiempo y persona que realiza la Propuesta de Reserva-Accesibilidad.
- Actualización de la accesibilidad de los documentos en su momento.
- Tiempo transcurrido desde que se hace la Propuesta de Eliminación y es aceptada.
- Tiempo transcurrido desde que se hace la Propuesta de Conservación y es aceptada.
- Tiempo transcurrido desde que se recibe la aceptación de la Propuesta de Eliminación y ésta se lleva a cabo.
- Tiempo y persona que realiza las Propuestas de Conservación y Eliminación.
- Persona que elimina los documentos.

### *Comunicación*

- Tiempo transcurrido entre las solicitudes de documentos y su entrega al usuario que hizo la solicitud.
- Tiempos invertidos por el personal interno en resolver las búsquedas derivadas de las consultas de información.
- El sistema avisará de los investigadores a los que les ha caducado su tarjeta (tiene que ser renovada).
- Tiempo transcurrido entre la solicitud de consulta de información y la entrega de la respuesta.
- Tiempo y persona que evalúa la accesibilidad de una consulta de información.
- Tiempo y persona que verifica la accesibilidad documento solicitado.
- Persona que verifica la autorización Investigación Documento.
- Tiempo y persona que verifica la accesibilidad Reproducción.
- Tiempo transcurrido entre la solicitud de Préstamo y su entrega al usuario.
- Tiempo y persona que evalúa la concesión o denegación del Préstamo.
- Tiempo transcurrido entre la solicitud de una copia y su entrega al usuario.
- Persona que realiza la copia.

### *Talleres*

- Tiempos empleados en realizar las reproducciones.
- Tiempos empleados en realizar las restauraciones.
- Personas que realizan las reproducciones.
- Personas que realizan las restauraciones.
- Personas que deciden reproducir.
- Personas que deciden restaurar.

*Cuestiones generales*

- El sistema debe comprobar que se han rellenado todos los datos necesarios para hacer cualquier tipo de actualización, impidiendo continuar hasta que se cumplimenten todos los campos.
- El sistema deberá comprobar el cambio de año para que los identificadores por año comiencen por uno.
- Todos los campos de tipo fecha tendrán formato de año con cuatro dígitos.
- Los campos de tipo numérico correspondientes a cantidades monetarias serán contemplados con dígitos decimales para poder operar con EUROS.

Otro indicador de resultados es la *evolución de los presupuestos*. En la Comunidad de Madrid esta evolución de los presupuestos ha sido la siguiente:

**1984** (Programa 145) *para Archivos y Bibliotecas*

Capítulo I ( <i>gastos de personal</i> ) .....	12.724.000
Capítulo II ( <i>gastos corrientes en bienes y servicios</i> ) ...	9.250.000
TOTAL.....	21.974.000

**1985** (Programa 145) *para Archivos y Bibliotecas. A mediados de 1985 se crea el Servicio de Archivos, separado de Bibliotecas, que adaptará diversas denominaciones hasta la actualidad: Centro Regional de Archivos, Servicio de Archivos y Patrimonio Documental y, hoy, Archivo Regional de la Comunidad de Madrid.*

Capítulo I ( <i>gastos de personal</i> ) .....	44.933.000
Capítulo II ( <i>gastos corrientes en bienes y servicios</i> ) ...	19.650.000
Capítulo IV ( <i>transferencias corrientes</i> ) .....	11.000.000
Capítulo VI ( <i>inversiones reales</i> ) .....	65.000.000
Capítulo VII ( <i>transferencias de capital</i> ) .....	126.000.000
TOTAL.....	266.583.000

**1986** (Programa 146) *A partir de este año sólo para Archivos.*

Capítulo I ( <i>gastos de personal</i> ) .....	17.385.000
Capítulo II ( <i>gastos corrientes en bienes y servicios</i> ) ...	6.550.000
Capítulo VI ( <i>inversiones reales</i> ) .....	30.000.000
TOTAL .....	54.385.000

**1987** (Programa 146)

Capítulo I ( <i>gastos de personal</i> ) .....	34.273.000
Capítulo II ( <i>gastos corrientes en bienes y servicios</i> ) ...	2.750.000
Capítulo VI ( <i>inversiones reales</i> ) .....	75.000.000
Capítulo VII ( <i>transferencias de capital</i> ) .....	21.000.000
TOTAL .....	133.023.000

**1988** (Programa 155)

Capítulo I ( <i>gastos de personal</i> ) .....	63.211.000
Capítulo II ( <i>gastos corrientes en bienes y servicios</i> ) ...	1.485.000
Capítulo VI ( <i>inversiones reales</i> ) .....	70.000.000
Capítulo VII ( <i>transferencias de capital</i> ) .....	23.600.000
TOTAL .....	158.296.000

**1989** (Programa 155)

Capítulo I ( <i>gastos de personal</i> ) .....	88.882.000
Capítulo II ( <i>gastos corrientes en bienes y servicios</i> ) ...	14.977.000
Capítulo IV ( <i>transferencias corrientes</i> ) .....	9.000.000
Capítulo VI ( <i>inversiones reales</i> ) .....	102.000.000
Capítulo VII ( <i>transferencias de capital</i> ) .....	24.780.000
TOTAL .....	219.639.000

**1990** (Programa 155)

Capítulo I ( <i>gastos de personal</i> ) .....	76.500.000
Capítulo II ( <i>gastos corrientes en bienes y servicios</i> ) ...	16.201.000
Capítulo IV ( <i>transferencias corrientes</i> ) .....	10.050.000
Capítulo VI ( <i>inversiones reales</i> ) .....	185.000.000
Capítulo VII ( <i>transferencias de capital</i> ) .....	25.154.000
<b>TOTAL</b> .....	<b>312.905.000</b>

**1991** (Programa 155)

Capítulo I ( <i>gastos de personal</i> ) .....	88.290.000
Capítulo II ( <i>gastos corrientes en bienes y servicios</i> ) ...	28.137.000
Capítulo IV ( <i>transferencias corrientes</i> ) .....	3.443.000
Capítulo VI ( <i>inversiones reales</i> ) .....	65.000.000
Capítulo VII ( <i>transferencias de capital</i> ) .....	20.143.000
Capítulo VIII ( <i>activos financieros</i> ).....	299.000
<b>TOTAL</b> .....	<b>205.312.000</b>

**1992** (Programa 155)

Capítulo I ( <i>gastos de personal</i> ) .....	94.553.000
Capítulo II ( <i>gastos corrientes en bienes y servicios</i> ) ...	27.702.000
Capítulo IV ( <i>transferencias corrientes</i> ) .....	8.500.000
Capítulo VI ( <i>inversiones reales</i> ) .....	180.000.000
Capítulo VII ( <i>transferencias de capital</i> ) .....	20.000.000
<b>TOTAL</b> .....	<b>330.755.000</b>

**1993** (Programa 155)

Capítulo I ( <i>gastos de personal</i> ) .....	110.458.000
Capítulo II ( <i>gastos corrientes en bienes y servicios</i> ) ...	34.012.000
Capítulo IV ( <i>transferencias corrientes</i> ) .....	9.010.000
Capítulo VI ( <i>inversiones reales</i> ) .....	145.875.000
Capítulo VII ( <i>transferencias de capital</i> ) .....	27.000.000
<b>TOTAL</b> .....	<b>326.355.000</b>

**1994** (Programa 155)

Capítulo I ( <i>gastos de personal</i> ) .....	144.073.000
Capítulo II ( <i>gastos corrientes en bienes y servicios</i> ) ...	36.019.000
Capítulo IV ( <i>transferencias corrientes</i> ) .....	12.280.000
Capítulo VI ( <i>inversiones reales</i> ) .....	56.000.000
Capítulo VII ( <i>transferencias de capital</i> ) .....	27.000.000
TOTAL .....	275.372.000

**1995** (Programa 155)

Capítulo I ( <i>gastos de personal</i> ) .....	189.663.000
Capítulo II ( <i>gastos corrientes en bienes y servicios</i> ) ...	59.489.000
Capítulo IV ( <i>transferencias corrientes</i> ) .....	12.361.000
Capítulo VI ( <i>inversiones reales</i> ) .....	63.400.000
Capítulo VII ( <i>transferencias de capital</i> ) .....	25.000.000
TOTAL .....	349.913.000

**1996** (Programa 812)

Capítulo I ( <i>gastos de personal</i> ) .....	235.206.000
Capítulo II ( <i>gastos corrientes en bienes y servicios</i> ) ...	56.689.000
Capítulo IV ( <i>transferencias corrientes</i> ) .....	12.361.000
Capítulo VI ( <i>inversiones reales</i> ) .....	169.920.000
Capítulo VII ( <i>transferencias de capital</i> ) .....	25.000.000
TOTAL .....	499.176.000

**1997** (Programa 812)

Capítulo I ( <i>gastos de personal</i> ) .....	240.207.000
Capítulo II ( <i>gastos corrientes en bienes y servicios</i> ) ...	76.181.000
Capítulo IV ( <i>transferencias corrientes</i> ) .....	15.393.000
Capítulo VI ( <i>inversiones reales</i> ) .....	145.324.000
Capítulo VII ( <i>transferencias de capital</i> ) .....	22.486.000
TOTAL .....	499.591.000



**1998** (Programa 812)

Capítulo I ( <i>gastos de personal</i> ) .....	249.472.000
Capítulo II ( <i>gastos corrientes en bienes y servicios</i> ) ...	72.993.000
Capítulo IV ( <i>transferencias corrientes</i> ) .....	21.967.000
Capítulo VI ( <i>inversiones reales</i> ) .....	261.282.000
Capítulo VII ( <i>transferencias de capital</i> ) .....	26.335.000
TOTAL.....	632.049.000

**1999** (Programa 812)

Capítulo I ( <i>gastos de personal</i> ) .....	248.980.000
Capítulo II ( <i>gastos corrientes en bienes y servicios</i> ) ...	76.529.000
Capítulo IV ( <i>transferencias corrientes</i> ) .....	22.000.000
Capítulo VI ( <i>inversiones reales</i> ) .....	818.434.000
Capítulo VII ( <i>transferencias de capital</i> ) .....	26.500.000
TOTAL.....	1.192.443.000

Puede bien pensarse que esta evolución es el resultado de trabajar con los criterios antes expresados.

Todos estos elementos son un resumen de planteamiento en los archivos en el que están presentes los factores de calidad que entendemos fundamentales.