

LOS ARCHIVOS COMPLUTENSES DESDE LA PERSPECTIVA DE LA GESTIÓN DE CALIDAD

RAMÓN ROMERO CABOT

Director del Archivo General de la
Universidad Complutense de Madrid

Resumen: Tras describir brevemente la situación actual de los archivos en la Universidad Complutense de Madrid, el autor explica aquellos aspectos en los que se está centrando los esfuerzos para alcanzar los mejores resultados con los nuevos medios disponibles y para facilitar dinámicas tan difíciles de desarrollar y mantener en organizaciones complejas como es esta Universidad. Se muestra especial interés en la organización e integración de los archivos y sus fondos, y en la profesionalización mediante la formación. Otros aspectos tales como regulación normativa, control de los fondos mediante la homogenización y versatilidad de la información para otros usos posteriores.

Palabras clave: Universidad Complutense de Madrid, archivos universitarios, gestión de calidad.

Abstract: After describing archives situation in the Universidad Complutense (Madrid, Spain) briefly, the author explains those aspects in which efforts are being focused to reach the highest yield with new resources available and to facilitate dynamic trends so difficult to be impelled and maintained in complex organizations such as this university. Special interest is being shown in organising an integrated archival system by adjusting every archives included in it, and in providing professional training. Other aspects as legal regulation, standards in records control and versatility in information provided to different kinds of users are also considered.

Key-words: Universidad Complutense de Madrid, university archives, quality management.

De la misma manera que los temas abordados en congresos o en revistas especializadas van inevitablemente variando con el tiempo, a veces incluso antes de dar unos resultados satisfactorios, lo mismo se puede decir en cierta medida de teorías y métodos que, procedentes de otras disciplinas, pretenden aplicarse, con mayor o menor fortuna, al ámbito de los archivos. Me refiero, en concreto, a la «gestión de calidad», importada del ámbito empresarial privado y que algunos profesionales desean desarrollar en cualquier área de la actividad archivística para optimizar resultados.

Basta leer buena parte de la bibliografía profesional para constatar esta afirmación. A menudo, se disecciona y diagnostica el mundo de los archivos armados de una terminología científica propia de la teoría de la gestión de la calidad o de la calidad total. Ello provoca, en mi opinión, un cierto desajuste, ocasionado por no enfocar bien el instrumento al objeto de observación. Sin embargo, esta crítica no me hace negar que algunos de los aspectos que recoge la teoría de la gestión de la calidad nos van a resultar muy útiles hoy en día en el mundo de los archivos. Es más, reconozco que algunos de estos aspectos vienen de antiguo, que eran cuestiones pendientes y que probablemente algunas de ellas seguirán siéndolo después de que otra perspectiva o teoría nueva sustituya a la de la gestión de calidad.

En líneas generales, la teoría de la gestión de calidad en productos y en servicios proviene efectivamente del mundo empresarial donde la competencia entre varias entidades o empresas en un mismo sector exige el autoanálisis o la auditoría externa para mejorarse a sí mismas, es decir, como medio de superar a la competencia e imponerse en el mercado. Sin embargo, en el mundo de los archivos tal competencia no existe debido a la propia naturaleza de la dependencia orgánica de cada archivo y su condición de exclusivo receptor de los fondos documentales generados por su organismo productor.

Es necesario, por otra parte, tener en cuenta que los archivos nunca han sido un área especialmente bien financiada, y los escasos recursos no facilitan análisis complejos y, mucho menos, la aplicación de las terapias y mejoras que de aquellos se dedujeran.

Cuando, a través del tiempo, se va apreciando que un servicio de archivo no funciona y que no puede perderse ni un momento más en arreglar la situación, la institución que la padece empieza a facilitar algunos medios para tratar de corregirla. La elección de profesionales suele ser tan clave como el mantenimiento del apoyo por parte de las autoridades, que deberán seguir suministrando medios en función de los objetivos alcanzados y las necesidades existentes.

Esto es lo que, en mi opinión, está haciendo la Universidad Complutense de Madrid. Y no sólo la U.C.M., pues debo decir que es manifiesto que la mayor parte de las universidades españolas están desarrollando servicios de archivo de manera casi generalizada, y que el conjunto de archiveros universitarios está funcionando muy positivamente como grupo de trabajo, de opinión y, hasta cierto punto, de presión en el ámbito universitario y extrauniversitario.

Sin pretender, como ya he dicho, aplicar toda las posibilidades de la Teoría General de la Gestión de la Calidad al sistema de Archivos de la Universidad Complutense, sí que voy a examinar la situación actual a la luz de algunos de sus aspectos: compromiso de las autoridades, satisfacción de los usuarios, mejoras normativas, establecimiento de objetivos anuales, evaluación de logros a final de cada ejercicio, motivación y formación del personal, adopción de modelos de gestión participativa, etc.

Es verdad que antes de decidir una terapia es necesario realizar una acertada diagnosis. Se puede decir que en la U.C.M. los archivos de algunos centros mostraban serias deficiencias y graves desconexiones entre ellos. La Secretaría General y la Oficialía Mayor han empezado a poner remedio a esta situación, heredada de décadas, que no será solucionada antes de varios años de tratamiento adecuado.

Para mejorar la calidad de los archivos complutenses se han tomado las siguientes medidas que, articuladas correctamente, junto con otras que señalaré más adelante, pueden multiplicar los efectos y no simplemente sumarse unas a otras:

- En primer lugar, se ha optado por un Archivo General en vez de Central que, con sus dos secciones y dos depósitos, actuaban sin coordinación.
- En segundo lugar, por vez primera se ha decidido dar un paso hacia la profesionalización, poniendo al frente del nuevo Archivo General a una persona con formación y experiencia específicamente archivísticas. Factor éste clave para establecer criterios técnicos normalizados y homogéneos.

La implicación de las autoridades queda demostrada con estas dos medidas que son puntos de partida que deberán ser mantenidos en el tiempo y desarrollados con nuevos apoyos y medios.

Apoyos y medios que se están materializando en la contratación de una persona más y, con un considerable esfuerzo, en la dotación de un fondo de cerca de tres millones y medio de pesetas para financiar por primera vez seis becarios de colaboración en el Archivo. Estos becarios proceden de la

Escuela de Biblioteconomía y Documentación y de la Facultad de Geografía e Historia de la U.C.M., y cuyo número se verá aumentado durante el próximo ejercicio presupuestario.

He señalado anteriormente que el nuevo Archivo se constituye en General por su vocación de servir a toda la comunidad universitaria y ciudadanos en general y no como hasta ahora que servía exclusivamente a los servicios centrales de la Universidad dependientes del Rectorado; por supuesto sin olvidar que el Archivo General sólo obtendrá credibilidad si mejora su servicio a esos servicios centrales a la vez que los extiende a las Facultades, Escuelas, Institutos y demás organismos que componen la comunidad universitaria complutense.

Estos son los desafíos, por los cuales no sólo seremos juzgados, sino que deseamos ser examinados en cuanto a la calidad en nuestra gestión. Diluir responsabilidades o desdibujar los compromisos que se pueden adquirir no suelen ser buenos augurios para mejorar la calidad en la gestión de los archivos. Extender cuantitativamente nuestra área de actuación y mejorar cualitativamente nuestros servicios es nuestra ocupación actual. Pretendemos convertir una dinámica de archivo central pasivo en un Archivo General activo, promotor de mejoras, cuyos beneficios van más allá de las puertas del Archivo y se introducen en el campo de la gestión administrativa.

Hemos considerado tres puntos claves para la mejora de la calidad de la gestión archivística de nuestra universidad.

- El primero es el control de las transferencias que se reciben en la actualidad.
- El segundo, la elaboración de una normativa que pueda ser aplicada con la colaboración imprescindible de las unidades productoras de documentación.
- El tercero, la creación de un órgano competente que dictamine en cuestiones documentales y archivísticas.

Las sesenta transferencias que se han realizado desde el comienzo del año en curso, con más de 3000 cajas de archivo, están informatizadas y su descripción desarrollada y normalizada. El mismo trabajo se está haciendo retrospectivamente. Una transferencia de calidad pasa por eliminar aquellos factores de desinformación y descontrol que tan frecuentemente suele comportar una transferencia de fondos documentales en los que el Archivo General no aplica, y en su caso impone, criterios de calidad, dejando a la oficina remitente en exclusiva los criterios de descripción y preparación de los documentos. Una transferencia recibida pasivamente por el Archivo

General no debe recibir tal nombre, sino ser calificada de simple traslado. Es esto en lo que estamos empeñados en evitar y creo que lo estamos consiguiendo cada vez con mayor facilidad, gracias a la colaboración de jefes y subordinados de las unidades productoras.

En cuanto al segundo factor, hemos juzgado imprescindible iniciar en estos meses la elaboración de una normativa provisional sobre la organización y funcionamiento del Archivo General y de los Archivos de Oficina. El carácter de provisional proviene, por un lado, de la urgencia que teníamos de disponer de un conjunto de normas que nos aportara seguridad en nuestras actuaciones y que evitara confusiones en las oficinas, muchas de las cuales se quejaban de la falta de criterios normalizados a seguir. Por otro lado, son también normas provisionales porque estamos trabajando en la elaboración de un Reglamento. La normativa provisional nos permite aprender y tener tiempo para reflexionar y evitar precipitaciones en un instrumento que debe nacer con garantías de aplicabilidad y durabilidad. Esta normativa ya ha sido aprobada, al igual que la creación de la Comisión Calificadora de Documentos Administrativos de la U.C.M.

La creación de dicha Comisión es el tercer factor de calidad que creo mejorará el tratamiento archivístico de los documentos complutenses. Tendrá competencias suficientes y empezará a funcionar en breve, dictaminando sobre propuestas de valoración y selección, así como sobre otras materias relativas a la calificación de documentos que se le presenten o que de oficio desee considerar.

Estos tres factores de mejora de la calidad deben ser, como ya he dicho, extendidos a otros centros más allá de los servicios centrales para que nuestro archivo merezca el calificativo de general. En el presente año, la Facultad de Educación, la Facultad de Ciencias Químicas y la Escuela Universitaria de Trabajo Social están siendo asesoradas y dirigidas en la preparación de sus fondos para la transferencia al Archivo General, pues sus peticiones anteriores no habían podido ser atendidas. Trabajamos a la vez en la evaluación de los costes y los medios que necesitaremos para atender a otros centros en el próximo año. Con estos trabajos no sólo pretendemos aliviar los problemas de espacios que normalmente tienen los centros con una transferencia esporádica en masa, sino generar dinámicas de transferencias programadas y continuas. Para plasmar estas relaciones se formalizarán acuerdos entre la Secretaría General-Oficialía Mayor-Archivo General por un lado y Decanato-Gerencia por otro. La Universidad Complutense ha puesto a disposición del Archivo General nuevos depósitos ya que los existentes estaban saturados. Esto era básico, pues aunque la eliminación de documentos es posible, no cabe realizarla si no es de manera científica, lo cual toma su tiempo. Calculamos que en menos de dos

años se podrá apreciar que la solución para la acumulación de nuevos documentos no debe ser sólo disponer y disponer de cada vez más y más espacios de almacenamiento.

Aún no sabemos qué porcentaje de la documentación producida será conservada. Sí esperamos obtener resultados concretos al respecto, porque partimos de que existe una relación estrechísima en la balanza acumulación-selección para conocer el nivel de calidad de un sistema archivístico.

Un archivo o sistema de archivo con deficiencias satisface a quienes éstas no les afectan y suele coincidir que el organismo-usuario satisfecho es el que ha transferido con aceptable corrección sus fondos. Las unidades que hacían las transferencias o que pretendían hacerlo con escasa o incorrecta descripción y organización, lo hacen porque consideran que no merece la pena organizar y describir lo que no tiene valor, aunque nosotros sepamos que incluso esa documentación de escaso o nulo valor debe ser adecuadamente identificada y organizada para darle el tratamiento pertinente.

Explicar la función de los documentos y los archivos en la administración y vida universitarias es una tarea lenta pero imprescindible para mejorar el sistema de tratamiento documental. Para implementar la calidad en este aspecto hemos iniciado las siguientes actuaciones.

- Reuniones con los servicios productores, donde les exponemos las nuevas funciones, normas y finalidades de los archivos.
- Sesiones de trabajo con cada servicio para estudiar sus fondos y hacer propuestas conjuntas de tratamiento. En este punto es fundamental el establecimiento de la identificación de series documentales de cada servicio.

Por otro lado, estamos planificando dos tipos de cursos de formación. Uno para el personal del Archivo General (incluidos los becarios) que, aunque acumula conocimientos y experiencia, presenta desiguales niveles de conocimiento que conviene homogeneizar y mejorar. Otro, para el personal administrativo de los servicios y centros que llevan sus archivos y que deben en su día preparar transferencias al Archivo General. Motivarlos supone hacerles conocer la trascendencia de la documentación que manejan y la utilidad que este trabajo tiene para una buena gestión. El hecho de que el personal de las oficinas lo comprenda diluye el sentimiento de lejanía y alienación que a veces tienen respecto al Archivo General.

Por otra parte, el Archivo General de la U.C.M. se ofrece como lugar de prácticas para los alumnos de esta Escuela, aunque tendremos que pensar detenidamente la forma en que el beneficio realmente sea mutuo.

Trabajamos, finalmente, en la elaboración del presupuesto económico del año 2000. Presupuesto que existe por vez primera y que sólo puede ser justificado en la medida en que cada partida esté destinada a conseguir, o colaborar a conseguir, un objetivo concreto. Es por ello que el presupuesto económico es sólo el esqueleto dinerario que soporta un cuerpo de objetivos claros, de un auténtico Programa Anual del Archivo General.

Si hablamos de archivos administrativos de organismos de cierta consideración, se puede afirmar que no hay calidad sin costes. La calidad hay que pagarla, pero en nuestras manos está que esos costes no sean un gasto sino una inversión, cuyo superávit final sea reembolsable a la Universidad y a la sociedad en forma de un servicio eficaz, rápido y seguro.