

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones, tanto públicas (administraciones públicas, empresas públicas, fundaciones públicas, etcétera) como privadas (empresas, entidades mercantiles, asociaciones, fundaciones, etcétera), experimentan cíclicamente procesos de transformación y cambio. Algunos de esos procesos se vinculan directamente con proyectos de modernización corporativos impulsados desde los órganos de gobierno o la dirección de las organizaciones y suelen coincidir con momentos de estabilidad política y económica o momentos expansivos de la coyuntura económica nacional e internacional. En otras ocasiones los procesos de cambio son el resultado de aplicar soluciones o respuestas a situaciones de riesgo como, por ejemplo, la caída de los mercados, el terrorismo o el deterioro medioambiental. Los avances tecnológicos contribuyen a forzar el cambio, pero también ofrecen a las organizaciones nuevas oportunidades para mejorar sus actividades y sus resultados.

Con frecuencia estos procesos de modernización implican también cambios en los métodos de gestión y esto conlleva también cambios en la producción, gestión y archivo de los documentos que testimonian las actividades de la organización, que avalan su patrimonio y propiedades, la administración de su personal, el suministro de sus productos y servicios, etcétera.

Como resultado de todo ello, la función de los servicios de archivo de las organizaciones públicas y privadas no ha cambiado sustancialmente, pero sí los medios técnicos y tecnológicos con que cuentan para realizarla, las demandas que reciben y, sobre todo, el entorno y los requisitos en que deben llevar a cabo su actividad. Estos cambios son más perceptibles, si cabe, en los servicios de archivo que gestionan sistemas archivísticos completos y activos, desde la producción de documentos hasta el archivo histórico, pasando por los archivos de gestión de las oficinas y el archivo intermedio, como es el caso, por ejemplo, de los servicios de archivo locales, los autonómicos o los de empresa.

Entre las consecuencias de este cambio están la normalización de procesos y de servicios y la evolución de los métodos de trabajo que configuran el nuevo escenario en el que los archivos llevan a cabo sus funciones y que podemos apreciar en algunas situaciones concretas como:

1. La participación en el desarrollo de proyectos corporativos, diluyendo de forma progresiva el secular aislamiento de los servicios de archivo de los procesos de cambio y modernización que se producen en el resto de la organización. Y ello con todas sus ventajas e inconvenientes, pero permitiendo al servicio de archivo participar de forma activa e integrarse en los planes de innovación de la organización.
2. La confrontación/colaboración con otros profesionales de la propia organización especialistas en otras materias (informática, ingeniería de procesos, organización y sistemas, cartografía, calidad, etcétera) en proyectos corporativos de la organización y con profesionales y expertos de empresas proveedoras de productos y servicios. Estas relaciones implican la discusión y asunción de requisitos y normas hasta ahora desconocidas o no aplicadas en los archivos.
3. Un cambio cualitativo y cuantitativo en la demanda de los servicios que presta el archivo, con un mayor nivel de exigencia tanto de la demanda interna (de la propia organización) como en la de los usuarios externos o clientes. El número y perfil de los usuarios ha cambiado sustancialmente y esto exige un esfuerzo mayor de racionalización, optimización y modernización de los recursos disponibles para la prestación de servicios.
4. El incremento de la complejidad normativa, tanto la legal (estatal, autonómica y local) como la técnica (en descripción, en gestión documental, en gestión de la calidad, en documentación electrónica, en valoración, selección y eliminación, etcétera), aplicable a los archivos.
5. La aparición de la e-administración y su repercusión en la producción documental de las organizaciones, en la gestión de documentos y en la propia gestión del servicio de archivo. En los años sesenta del siglo xx se inicia en los archivos españoles la primera revolución tecnológica con la incorporación de la informática. El impacto de la segunda revolución de la mano de las TIC y de la e-administración es, sin duda, mayor, aunque menos inquietante.

6. También se produce un cambio paulatino y progresivo en el perfil profesional del archivero. En la variedad y complejidad de los conocimientos, en las habilidades técnicas, en la formación continua y el reciclaje. Los proyectos de certificación profesional, la implantación de estudios de posgrado y la creación de escuelas superiores de archivística en las universidades señalan la tendencia de ese cambio.
7. Por último, la definición, diseño e implementación de un SGD (sistema de gestión de documentos) en las organizaciones a partir de la norma ISO 15489, que se produce en un contexto compartido con la implantación de otras normas como la ISO 9000 de calidad y la ISO 14000 de gestión medioambiental.

De todos estos factores analizamos en este manual el de la normalización y, en concreto, el que proviene de la implantación de normas ISO, especialmente en materia de gestión de documentos (ISO 15489) y de la calidad (ISO 9000), término este último equivalente al de *excelencia* en otros modelos de calidad, como en el de la European Foundation for Quality Management (EFQM).

Aunque en los archivos se aplican otras normas ISO —especialmente las que afectan a los propios documentos, a su producción y gestión y a su descripción, a las infraestructuras y edificios que ocupan o al tratamiento de la información—, son estas dos normas mencionadas anteriormente las que mayor impacto tienen en los archivos y su aplicación ya es una realidad en algunos servicios de archivo.¹

En nuestro país las normas ISO han sido conocidas y aplicadas fundamentalmente a través de las normas UNE de AENOR. En el campo de las ciencias de la documentación su uso no se generaliza hasta la década de los ochenta y siempre vinculadas a los procesos de las bibliotecas, de la edición o de los centros de documentación. Hasta fechas muy recientes la aplicación de normas ISO a los archivos ha sido nula o casi nula. De hecho, en el manual de *Normas UNE sobre documentación* que edita AENOR en 1994 —con una

¹ Los archivos municipales de Logroño, Gijón y Getxo, el general de la Diputación Provincial de Alicante, el general de la Universidad Complutense de Madrid, el Arxiu Nacional de Catalunya y el Arxiu Comarcal de Vilafranca del Penedès están certificados en ISO 9001. La Agència Catalana de l'Aigua desarrolla un sistema de gestión de documentos basándose en la norma ISO 15489, y el Archivo General de la Universidad Pública de Navarra ha elaborado un manual de normas y procedimientos que contempla también todos los aspectos de esta norma.

segunda edición en 1998—² no figura ninguna norma específica para archivos o documentos de archivo elaborada directamente por AENOR o adaptada por este organismo de ISO.

El gran impulso en la aplicación de las normas ISO a los archivos se inicia, curiosamente, en el campo de la descripción cuando, en el año 2000, la *Norma Internacional General de Descripción Archivística ISAD(G)*, en la versión oficial publicada por el Ministerio de Cultura para el congreso del Consejo Internacional de Archivos celebrado en Sevilla en el año 2000,³ incorpora las referencias de aplicación de varias normas ISO para la elaboración de las descripciones. Esta incorporación de las normas ISO a las normas descriptivas se hace aún más patente en el año 2004, cuando se publica la segunda edición de la ISAAR(CPF),⁴ en la que se incluyen, en el apartado de normas y directrices relacionadas, doce normas ISO. En la edición provisional de la norma ISAF de mayo del 2006 figuran estas mismas normas, a las que se une la 15489.

El proceso de normalización afecta tanto a la producción de documentos administrativos⁵ como a los propios sistemas archivísticos en los que se producen, organizan y gestionan esos documentos.⁶ Los instrumentos normalizadores más importantes son las normas legales —especialmente las leyes de archivos— y reglamentarias —especialmente los reglamentos de archivos— y las normas técnicas de gestión de documentos, como la norma ISO 15489.

Este proceso de normalización se intensifica sobremanera en los archivos con la aplicación de normas técnicas a los procesos de organización y gestión, como la descripción (ISAD(G), ISAAR(CPF) e ISAF), la clasificación (cuadros de clasificación normalizados), la disposición (calendarios de conservación, tablas de valoración y selección), la gestión de la calidad de estos procesos (ISO 9001, Modelo EFQM), la regulación legal de las funciones y competencias de los servicios de archivo, también en la creación y producción de documentos electrónicos (MOREQ, IDA, DLM Forum, Criterios de conservación

² AENOR: *Normas UNE sobre documentación* (1998).

³ Ministerio de Educación, Cultura y Deporte: *ISAD(G). Norma Internacional General de Descripción Archivística* (2000).

⁴ Ministerio de Cultura: *ISAAR(CPF). Norma Internacional sobre los Registros de Autoridad de Archivos Relativos a Instituciones, Personas y Familias* (2004).

⁵ En sentido amplio: de la Administración pública, de la administración de la empresa.

⁶ Los llamados *sistemas archivísticos institucionales* porque constituyen el sistema archivístico propio de una institución.

del CSI, ISO 15081, ISO 18492), en la seguridad de los mismos (ISO/IEC 17799, ISO/IEC 27001), en su descripción codificada (EAD, EAC), en la generación de metadatos (ISO 23081, Dublin Core, MOREQ, SGML), en la estandarización de los formatos (ISO/IEC 26300) y en su preservación en soporte electrónico a lo largo del tiempo (ISO 19005PDF-A, ISO 14721, OAIS). La normalización alcanza, por supuesto, a la construcción de edificios para archivos⁷ o a la calidad del papel para documentos (ISO 9706), pero llega, incluso, a la deontología profesional con el establecimiento de códigos deontológicos que, hasta hace muy pocos años, eran inexistentes.

Los efectos de la normalización los encontramos también en la regulación de los formatos y soportes de los documentos, tanto tradicionales como electrónicos, en las normativas de regulación de la protección de datos, de la conservación y protección de los fondos como patrimonio histórico, en la regulación y control del derecho de acceso a los mismos y las limitaciones relacionadas con la propiedad intelectual. Por otra parte, la estandarización de los procesos de identificación, valoración, selección y eliminación de documentos y su regulación en las normativas de las administraciones públicas con la constitución y funcionamiento de comisiones de calificación de documentos, calendarios de conservación y catálogos de procedimientos y series documentales, representan también un factor de normalización de primer orden.

Algunos servicios de archivo que cumplen prácticamente todos los requisitos de la normalización publican compilaciones de sus normas y procedimientos, y alguna de ellas, basada precisamente en la norma ISO 15489, sirve como modelo de referencia.⁸ Este progresivo proceso de normalización es, hasta cierto punto, abrumador para los archivos y para los archiveros, pero también resulta ciertamente enriquecedor y sitúa a los servicios de archivo en la modernidad y con capacidad para competir en la gestión de sistemas de forma eficaz, eficiente y con calidad.

Normalizar es, en definitiva, aplicar normas que permitan adaptar productos, procesos o servicios a los fines para los que han sido creados dentro de unas pautas que garantizan su seguridad, su calidad, su respeto medioam-

⁷ *Recomendaciones para la edificación de archivos*, Ministerio de Cultura, Dirección de Archivos Estatales, Colección Normas Técnicas de la Dirección de Archivos Estatales, núm. 3, 1992.

⁸ Joaquim Llansó Sanjuán (director), Lucía Costanilla Baquedano, Olivia García Irigaray e Itziar Zabalza Aldave: *Buenas prácticas en gestión de documentos y archivos. Manual de normas y procedimientos archivísticos de la Universidad Pública de Navarra*, Pamplona: Universidad Pública de Navarra, 2006.

biental y otros factores de garantía. Esto se consigue estableciendo previamente y de forma consensuada cuáles son los criterios y las condiciones en que debe generarse un producto o prestarse un servicio. La normalización significa en esencia racionalización de métodos, disminución de costes, aumento de calidad, mayor seguridad y respeto del medio ambiente y, por tanto, en una economía de mercado, mejora de la competitividad. Para el usuario del producto o del servicio, un producto o un servicio normalizado es una garantía frente a otro que no aplica normas de ningún tipo o solo algunas.

No todo en esta vida tiene que estar normalizado y mal estarían las cosas si así fuera, pero también es cierto que como consumidores y usuarios sabemos de la importancia de comprar productos o consumir servicios que de una u otra forma sabemos que responden a normas técnicas, aunque no sepamos exactamente cuáles son ni en qué consisten.

Visto desde otra perspectiva, la entrada en los mercados y en los ámbitos de decisión técnicos y científicos internacionales exige la puesta al día en el campo de la normalización, y las organizaciones de un país, tanto las públicas como las privadas, están obligadas a afrontar este requisito si no quieren verse desplazadas de esos ámbitos de decisión esenciales para el progreso y la modernización de un país.

Así pues, de todo ello se trata en este manual, que no pretende ser más que un instrumento de iniciación y de ayuda para aquellos archiveros, o aspirantes a serlo, que quieran conocer con más detalle el tema o estén interesados en poner en práctica algunas de las normas que aquí se explican. Se ha evitado de forma voluntaria llevar a cabo un trabajo teórico y analítico de las normas o una guía práctica para su implantación, trabajos estos que serían objeto de otro tipo de publicación y de otros fines. La colección en la que se publica este manual requiere un texto que se sitúe a caballo entre ambas opciones y que permita, por una parte, una aproximación a las normas ISO aplicadas a archivos y, por otra, la información necesaria para poder evaluar las posibilidades de su implantación en un servicio de archivo o en un sistema archivístico concreto.

Para poder entender en qué consiste la normalización y, en concreto, la normalización ISO y su aplicación en los archivos debemos empezar por conocer la organización que elabora y publica estas normas, su estructura, los pasos que sigue para elaborar una norma, en qué consisten estas y cuáles son las que podemos aplicar o aplicamos ya en un archivo.