



Revista Andaluza de Archivos

## Algunas consideraciones sobre el servicio en el Archivo y la gestión de usuarios

Juan del Arco Moya  
*Archivo Histórico Provincial de Jaén*  
juan.arco@juntadeandalucia.es

### Resumen

En la sociedad de la información, los archivos son servicios de información, y siempre lo han sido, constituyendo el fin último de su existencia: proporcionar información y documentación al usuario, aunque estableciendo las medidas necesarias que salvaguarden la seguridad jurídica y la propia conservación de este patrimonio.

### Abstract

In Information Society, archives and record offices are information services, and they have ever been that. Their purpose is providing information and documentation to the users, although establishing measures needed to save both the judicial security and the preservation of this heritage.

**Palabras claves:** información, archivos, documentación, usuario, accesibilidad, seguridad jurídica, conservación documental, patrimonio documental

**Keywords:** Information, archives, documentation, user, accessibility, judicial security, documentary preservation, documentary heritage

En la sociedad de la información, los archivos son servicios de información<sup>1</sup>. Pero, no nos engañemos, ni nos dejemos sorprender: siempre lo han sido. Acumular documentos y emplear

---

<sup>1</sup> Informe Mundial sobre la Información 1997/1998, encargado por la Unesco. Citado por Núñez (1999: 577).

esfuerzos personales y materiales –en definitiva, medios económicos- sin la finalidad de informar y garantizar no tiene sentido; ni nunca lo tuvo. Tampoco la finalidad fundamental de los archivos fue exclusivamente la de conservar, si bien es cierto que fue la que predominó desde mediados del siglo XIX hasta finales del XX en determinados centros.

Por tanto, lo que la moderna sociedad de la información y los cambios sociales han provocado ha sido una ampliación -extraordinaria, claro está- de planteamientos anteriores. Las tres palabras clásicas que resumían la labor de un archivo: recoger, conservar y servir, han estado siempre vigentes, y permanecen aún; lo que está cambiando es su formulación teórica y práctica, la ampliación de horizontes dentro de cada apartado, que nos hace verlo desde una nueva dimensión.

Nos ocupamos aquí del tercer aspecto: el de servir. Como sostiene Taylor<sup>2</sup>, con una visión que hoy ampliamos al conjunto de la ciudadanía: “el servicio más vital que puede prestar el archivero a un investigador es probablemente el acceso a los materiales solicitados.”

Entendemos que el servicio que presta el Archivo se puede dividir en dos grandes grupos: *servicio de información* y *servicio de la documentación*<sup>3</sup>, ambos no son excluyentes sino complementarios y, en ocasiones, casi simultáneos. El primero trata de facilitar información sobre el continente y sobre el contenido de los documentos conservados en el Archivo, y la información que transmite al usuario puede ser *información de conocimientos* e *información de procedimientos*; el segundo, consiste en facilitar los documentos mismos, bien de forma original para que sean consultados directamente (en el propio archivo o en otro lugar), bien a través de los diversos tipos de copias existentes, lo que dará lugar a una consulta indirecta de ellos. Este último servicio surge por la necesidad que tiene el usuario, en un momento dado, de más información de la que le proporcionan los instrumentos de descripción elaborados por el personal técnico del Archivo.

Sirva esta pequeña reflexión como un intento más de sistematizar las labores de estos centros, llamar la atención sobre algunos problemas candentes e, incluso, poder definir mejor las tareas del personal de los mismos, sobre lo que tanto hemos dialogado, e incluso, debatido, la homenajeadá María Dolores Torres y yo en los diecisiete años que hemos sido compañeros en el mismo centro.

## 1. El servicio de información

Ya hemos indicado que este servicio facilita, básicamente, información del continente y del contenido, y la información que transmite puede ser *información de conocimientos* e *información de procedimientos*.

En función de estos dos tipos de información se organizará el servicio del archivo y las personas encargadas de su atención.

Vicenta Cortés<sup>4</sup> considera que son cuatro los parámetros sobre los que debe trabajar el servicio de un archivo:

---

<sup>2</sup> TAYLOR (1984: 23).

<sup>3</sup> Antonia Heredia habla de comunicación de la información y comunicación de la documentación.

<sup>4</sup> Citada por Núñez (1999: 580).

- 1 Sobre qué se informa: sobre archivos, secciones, series, documentos y sobre el propio servicio.
- 2 A quién se informa: al productor del archivo y al no productor.
- 3 Cómo se informa: mediante los instrumentos y los medios de información.
- 4 Cuándo se informa: se informa de oficio o a petición de parte.

Partiendo de este punto, creemos que en el establecimiento del *servicio de información* de un Archivo, debemos tener en cuenta los siguientes elementos:

1. Sobre qué se informa
  - 1.1 Información de procedimientos.
  - 1.2 Información de conocimientos.
2. ¿Quién informa?
  - 2.1 Información de procedimientos: personal auxiliar.
  - 2.2 Información de conocimientos: personal técnico.
3. ¿Cómo se informa?
  - 3.1 De oficio.
  - 3.2 A instancia de parte.
4. ¿Con qué medios e instrumentos se informa?
  - 4.1 Comunicación verbal.
  - 4.2 Comunicación escrita.
5. ¿A quién se informa?
  - 5.1 Usuarios externos
    - 5.1.1. Productores-titulares.
    - 5.1.2. No productores.

### **1.1 Sobre qué se informa**

#### *Información de procedimientos*

Esta información señala el método que se debe seguir y cómo actuar para obtener esa información de conocimientos o la propia documentación y sus copias, y debe ser lo más completa posible.

## Información de conocimientos

La información sobre los contenidos ya no puede ser tan amplia y completa como la de procedimientos, pues está limitada por una serie de condicionantes, motivados en algunos casos por cuestiones físicas y de carácter técnico y en otros de carácter jurídico:

1. *La existencia o no, o sólo en parte, de la documentación.* Es evidente que no se puede proporcionar una información apropiada si la documentación que contiene esa información no está ingresada en el Archivo, aunque alguna disposición legal haya establecido su transferencia.
2. *Los necesarios para asegurar la conservación de los documentos.* A veces, el estado de los documentos ingresados no impide sólo la consulta, sino su descripción apropiada, por lo que sin tratamiento técnico adecuado es imposible obtener información de los mismos.
3. *La falta de recursos del centro: instalaciones, equipamiento, personal, presupuesto, etc.* que incidirá directamente en el nivel de organización y descripción de los fondos y en la difusión de estos instrumentos. A veces es este el principal límite para la obtención de la información de conocimientos, pues impide una descripción apropiada y pertinente de la documentación, así como de la difusión de estas descripciones; de forma que el usuario, sobre todo cuando consulta la documentación con fines históricos, emplea una parte importante de su tiempo en “localizar” la que le interesa.
4. *Los que imponen las restricciones normativas existentes, tanto estatales como autonómicas, que limitan el derecho de acceso, fundamentalmente basadas en el derecho al honor y a la intimidad.*

### 1.2 ¿Quién informa?

Separada en dos grandes grupos la información que se transmite en un Archivo, corresponde establecer quién debe proporcionar la de cada uno de estos grupos.

La *información de procedimientos* requiere menos especialización (aunque la elaboración de los procedimientos y de los medios para su divulgación exterior debe recaer en los servicios técnicos), por lo que lo más apropiado es asignarla al personal auxiliar: este será el encargado de transmitir al usuario externo las normas de acceso, consulta, reproducción, etc. La mayoría de las veces, se limitará a comunicar o ampliar la información contenida en las

normas establecidas en la legislación vigente, en las cada vez más abundantes cartas de servicios y en las directrices elaboradas por los técnicos del archivo.

Para transmitir *información de conocimientos* hace falta una especialización, por lo que esta debe correr a cargo del personal técnico, que la facilitará bien personalmente, bien por otros medios (textos impresos, soportes informáticos, etc.).

### 1.3 ¿Cómo se informa?

Para este punto, podemos seguir la teoría administrativa clásica y estableceremos que, según el origen que da lugar a la transmisión, esta puede ser a instancia de parte o de oficio.

#### *A instancia de parte*

Se produce como respuesta a la demanda de información por parte de personas ajenas a la organización del Archivo.

#### *De oficio*

La falta de medios personales, materiales y económicos en la mayoría de los archivos ha impedido una buena labor de organización y descripción de los mismos, fundamental para conocer su contenido. Consideramos en este apartado todos los instrumentos de descripción y otro tipo de trabajos elaborados por la propia iniciativa del archivo.

### 1.4 Medios con los que se informa

Tanto en el caso de *información de procedimientos*, como la *de conocimientos*, la comunicación de esta información se produce bien de forma verbal, bien escrita.

#### *Verbal*

Esta es directa; y, si durante mucho tiempo fue únicamente de manera presencial, ampliada después a la vía telefónica, hoy día se hace mucho más dinámica, en algunos casos, a través de las redes interactivas. La forma verbal nos permite conocer, en cierta medida, la repercusión de la información transmitida y si se han satisfecho las necesidades del usuario.

#### *Escrita*

En la actualidad, la comunicación escrita de la información puede presentarse de forma muy variada, en función de quien parta la iniciativa. Si es de oficio, se produce a través de los instrumentos publicados o difundidos, y podemos hablar de una comunicación indirecta, por tratarse el receptor de un grupo indeterminado. En el caso de ser a instancia de parte, hasta hace poco tiempo se limitaba al correo postal ordinario, aunque con mayor frecuencia, se utiliza el correo electrónico; estamos ante una comunicación directa, pues sabemos quién es el receptor,

ya sea un grupo o un individuo, aunque con más dificultad sabremos la repercusión de la información transmitida.

### 1.5 ¿A quién se informa?

El receptor de la información proporcionada es, en este caso, la persona que hace uso (usuario) del servicio del Archivo. El concepto de usuario es amplio y reciente, pues hasta hace relativamente poco tiempo, los únicos que utilizaban el servicio de los archivos eran los propios productores y un grupo de ciudadanos denominados, a mi juicio de forma errónea, *investigadores*, y con anterioridad *historiadores*. Actualmente, algunos autores hablan de tres categorías, a veces muy encorsetadas: productor, interesado e investigador.

Que el término investigador queda ya muy limitado frente al de usuario es evidente cuando los archiveros tienen que darle un significado que no lo tiene en principio:

“Y cuando utilizamos el término investigador lo hacemos en un sentido muy amplio, tan amplio como la propia realidad actual de los archivos como centros de investigación nos enseña y en la que se incluyen tanto historiadores profesionales como personas de todo tipo y formación en busca de los diversos y variados temas que contienen los fondos documentales.”<sup>5</sup>

Por otra parte, en el campo de la Historia han aparecido nuevos temas de interés, con especial incidencia en las ciencias sociales, y se ha ampliado el espectro de los que acuden a los archivos, muchas veces sin un perfil profesional o laboral definido: jubilados, estudiantes, aficionados a la genealogía, etc.

Además, no existe exclusivamente el investigador puro dedicado a la investigación, concepto este muy amplio y difuso; o el ciudadano que únicamente se acerca al archivo con fines particulares para resolver un asunto que le afecta personalmente; ni estudiante es una categoría permanente; sino que encontraremos personas que en una, o en muchas ocasiones, consulten los fondos de un archivo para realizar trabajos de investigación histórica o trabajo científico; pero otras veces lo harán con fines distintos: intereses particulares, intereses profesionales, etc. De forma que las personas que consultan un fondo documental lo hacen, en cada momento, según una determinada necesidad o fin, y debe establecerse en el estudio de su perfil, una doble característica: las propias personales, y las que van asociadas al tipo de consulta. Así pues, sería necesario distinguir, al hilo de lo ya expuesto, que no existen categorías definidas de usuarios, sino usuarios que en un momento actúan de una forma y en otros de otra.

Afortunadamente, en mi opinión, se está generalizando el término genérico de “usuarios”, aunque hay diferentes interpretaciones sobre el concepto y una falta de estudios sobre los usuarios en archivos<sup>6</sup>.

Aguinagalde distingue entre *usuarios reales*, *potenciales*, *pre-usuarios* y *no usuarios*. Torreblanca sigue la división establecida en el Noveno Congreso Internacional de Archivos<sup>7</sup>, celebrado en

<sup>5</sup> NÚÑEZ (1999: 34).

<sup>6</sup> Santaella (2001: 11) justifica su tesis en esta ausencia.

<sup>7</sup> TORREBLANCA (1994: 214).

Londres en 1980, y establece el *usuario académico, usuario práctico y gran público*. Cruz Mundet<sup>8</sup>, distingue, en el grupo de los usuarios externos, entre *investigadores científicos, aficionados, estudiantes y ciudadanos en general*.

Personalmente, creo que debemos distinguir, como en la práctica se está haciendo, entre *usuarios y no usuarios*. A estos últimos, incluso, los podremos llamar *usuarios potenciales*, pues en cualquier momento –evidentemente unos grupos con más posibilidades que otros- pueden convertirse en *usuarios reales*, o, simplemente, *usuarios*, al necesitar, por las circunstancias que sean, de los servicios del Archivo.

A su vez, entre los *usuarios* debemos distinguir dos grandes grupos: *usuarios internos y usuarios externos*. Generalmente se ha considerado al productor de la documentación como usuario interno, mientras que se ha definido a los usuarios externos<sup>9</sup> como aquellos que “no tienen relación con el órgano productor y el uso que van a hacer ya no está relacionado con la gestión administrativa.”

Creo que habría que reconsiderar este planteamiento, puesto que olvidamos otros usuarios, que son los propios empleados del archivo, técnicos y auxiliares, que utilizan también la documentación -y los modernos sistemas electrónicos de descripción- y que deben estar contemplados. Ellos son, a mi juicio, los auténticos *usuarios internos* de un archivo, mientras que el resto son *usuarios externos*.

Bien es cierto, que dentro de estos usuarios externos, habría que hacer una subdivisión más, estableciendo dos grupos: *productor y no productor*.

#### *Productor*

El productor de una documentación es la persona física o jurídica cuya gestión administrativa da lugar a la génesis de la misma. Asimilaremos al productor al heredero en sus funciones, siempre que conserve la titularidad de la documentación o esté inserto en una organización que la tenga. El acceso a la información, y a la documentación misma por él producida, debe ser el más amplio posible. No obstante, cabe la posibilidad de que el productor no sea el propietario de la misma (ej. fondos documentales nobiliarios vendidos, expropiados, etc.) por lo que, a efectos del servicio, sólo debe ser tenido en consideración especial cuando se reúnan ambos requisitos, el de productor y el de titular. A este tipo de usuario se le ha dado el nombre de *usuario interno*, pero, como hemos indicado, creemos más apropiado considerarlo como *externo*, pues es ajeno al servicio del Archivo.

#### *No productor*

Durante mucho tiempo, sólo los productores titulares tuvieron acceso a la información contenida en los documentos, y, por supuesto, a los documentos mismos. La posibilidad de que otros pudieran acceder estaba muy limitada, y la mayoría de las veces con la condición de que estos tuvieran el carácter de parte interesada en el asunto concreto. Fuera de esta, prácticamente no

---

<sup>8</sup> CRUZ MUNDET (2001: 367).

<sup>9</sup> *Gestión de Usuarios* (1997: 11).

hubo posibilidad de acceso a la información, y a la documentación, salvo casos muy excepcionales, en los que la solicitud estaba basada en el deseo de realizar trabajos denominados *históricos*: los que hacían este tipo de trabajos recibieron el nombre de historiadores o investigadores, nombres que han marcado la teoría e, incluso, la legislación archivística. El acceso de estos últimos a la documentación ya no es total, sino que se encuentra limitado por parámetros legales, especialmente, de carácter temporal.

El hecho de que los primeros permisos de acceso que se concedieron a personas ajenas, tanto a los archivos como a los órganos productores o titulares de la documentación, y que los primeros usuarios externos y ajenos al productor que comenzaron a acceder lo hicieran con fines de investigación histórica, determinó la asociación de ambos términos: usuario e investigador, restringiendo la dimensión del primero.

La gran mayoría de ciudadanos quedó excluida del acceso a la información, pues se permitía a aquellos que acreditaran interés en realizar un trabajo de carácter histórico.

El establecimiento por parte de las democracias occidentales del derecho de acceso a la información y a la documentación está permitiendo, con las restricciones anteriormente referidas, el acceso de la ciudadanía a la información contenida en los archivos y ha propiciado que se amplíe el abanico de las personas interesadas en obtener esa información.

Este derecho, el de la información, según el Tribunal Europeo de Derechos Humanos, debe ser incluido dentro del derecho a la libertad de expresión, aunque esta es una demanda que hasta ahora muchos gobiernos no han hecho por extenso. En el caso de España, se pretende hacer mediante una Ley de Acceso a la Información, cuya observancia esté vinculada a la Agencia de Protección de Datos<sup>10</sup>, y que parece ser que puede llegar al Congreso de los Diputados en este mismo año de 2010.

Sin embargo, el acceso a la información no puede ser genérico, como hemos visto anteriormente, sino que las leyes establecen una serie de restricciones encaminadas a garantizar determinados derechos.

Así pues, según a quien se haya de proporcionar información, y según el derecho que le corresponda, y con qué finalidad éste la pretenda, se articularán los diversos instrumentos descripción y sus niveles de acceso.

## **2. Servicio de la documentación**

Como hemos dicho, este servicio se encarga de poner no ya la información, sino el propio documento al servicio del usuario, y puede ser, bien el documento original, bien el documento reproducido. Este servicio debe estar plenamente relacionado con el servicio de información y en él podemos plantearnos cuestiones parecidas.

### *2.1 Qué documentación puede ser servida*

---

<sup>10</sup> ANDRÉS PEREÑA (2010: 5).

En principio toda documentación puede ser servida y sólo dos criterios imponen su restricción: uno físico y otro jurídico. El primero supone que no puede servirse aquello que no se tiene o bien, si se tiene, su estado físico lo desaconseja por acarrear un deterioro notable o irremediable. No debe proporcionarse, ni incluso al productor-titular, documentación en mal estado de conservación cuyo uso conlleve un deterioro; proporcionando en este caso, reproducciones, simples o autenticadas, según el caso. Sin embargo, siendo esta la única limitación física que se establece en el Archivo; no existen parámetros definidos para establecer los criterios entre el buen y el mal estado de conservación, sobre todo los estadios intermedios, quedando la decisión al respecto a la apreciación personal del archivero.

Pero, además, se plantean otra serie de limitaciones y condicionantes por *motivos de seguridad jurídica*, que restringen el número de usuarios que pueden acceder a la documentación, en los mismos términos que se puede plantear el acceso a la información.

Esta es una de las cuestiones más espinosas con las que se enfrenta el profesional de la archivística a diario: cómo compaginar el derecho de acceso consagrado por las leyes con la tutela de los derechos que deben ser protegidos, y, a veces, con la propia conservación de la documentación, y la solución, no siempre es fácil.

En primer lugar, la documentación, como decíamos anteriormente, puede y debe ser servida al productor titular de la documentación. Es el primer fundamento de su conservación, servir de antecedente y memoria de la gestión del productor.

En segundo lugar, sirve al grupo objeto de administración por parte de ese productor en la defensa de sus intereses y derechos. Así, en el caso de la documentación de una administración pública, sirve a la comunidad administrada por ella.

En tercer lugar, sirve a la comunidad en general de una localidad, región o estado, para el conocimiento de su pasado.

Tanto en este segundo como tercer lugar, el derecho de acceso a la documentación puede y debe ser restringido –con criterios de temporalidad– por la legislación que defiende y protege la seguridad del Estado, la averiguación de los delitos, los derechos legítimos del productor, y el del honor y la intimidad de los administrados por ese productor. Y, en este punto, habría que introducir un concepto más, la prevención de los delitos: así, si en el caso de de un proyecto de obras de un puente, debe restringirse el acceso porque entendemos que afecta a la seguridad del Estado, al igual que el proyecto de construcción de una comisaría de policía o de una prisión, el proyecto de obras de una vivienda particular sólo debe facilitarse al propietario, sin que esta restricción tenga limitación temporal alguna, pues afecta a su seguridad, y esta estará vigente mientras el edificio esté en pie.

## 2.2 ¿Cómo puede ser servida?

Ya hemos visto que la documentación puede ser servida de dos formas: de manera directa, en su estado original; o bien, de forma indirecta, mediante una reproducción de la misma, realizada por alguno de los diversos sistemas –cada vez más fieles a la realidad- que hay para ello.

#### *De forma directa*

Con manipulación por parte del *usuario externo*.

En este punto creo necesaria una reflexión al hilo de una interpretación demasiado amplia de las disposiciones legales que establecen el derecho de acceso, incompatibles, a veces, con la protección que como valor patrimonial estos mismos principios señalan; interpretación amplia que se suma a la falta de medios destinados a la descripción y la reproducción con los que cuentan la mayoría de los archivos. Así pues, la cuestión que se nos plantea es, si el derecho de acceso -que ningún profesional de la Archivística pone en duda, pues al contrario, lo fomenta- implica necesariamente el derecho de manipulación. El derecho a contemplar una pintura en un museo no conlleva el de la manipulación directa de esa obra. Tampoco el documento que sale de un archivo para ser expuesto públicamente es manipulado por personal no especializado, sometiéndose a un riguroso protocolo; y, sin embargo, en nuestro país, cualquier ciudadano tiene derecho a acceder a ese mismo documento en la sala de consulta... pero, ¿está preparado para su manipulación? ¿Debemos entender el derecho de acceso a la información como el derecho a la manipulación directa del documento? Este es un debate que los archiveros estamos obviando, pero que es la realidad de las salas de los archivos, que se ve incrementada cada día con la incorporación de nuevos colectivos que sin ser profesionales de la investigación histórica se adentran en estas tareas.

#### *Consulta en sala*

La sala de consulta del archivo es el lugar apropiado para que los usuarios externos consulten los documentos conservados en el Archivo; pero, al hilo de lo expuesto anteriormente, hemos de tener en cuenta una cuestión importantísima: el préstamo en sala supone el traspaso temporal de la custodia al usuario y, aunque sea un traspaso tutelado, pues la administración del archivo no deja de tener el control, físicamente, el documento o los documentos se someten a la manipulación directa de quien no se sabe si está preparado para ello o las intenciones ocultas que le motivan. Ese es el gran dilema y donde hay que buscar el punto de equilibrio: en conjugar satisfacer el derecho de acceso y evitar la manipulación inadecuada que ello puede conllevar, aunque sea en la sala. Dos peligros se ciernen a veces en la consulta en sala: el deterioro de la documentación por manipulación indebida y el hurto, en sus dos modalidades, bien el hurto de uso, es decir, la sustracción del documento con intención de devolverlo posteriormente, bien el simple hurto.

Por lo tanto, es fundamental la correcta identificación del usuario, con objeto de garantizar el ejercicio del derecho de acceso a quien realmente lo tiene y como medio para poder exigir las responsabilidades que de su manipulación indebida pudieran deducirse. Así pues, teniendo en cuenta que los documentos de archivo tienen como característica esencial –salvando algunos casos- su unicidad, conviene

establecer un desarrollo apropiado de los preceptos legales relativos a este derecho.

Concretando en este asunto, veamos el caso de España. La Orden de 4 de marzo de 1959 del Ministerio de Educación Nacional por la que se dictaban normas para la obtención de copias y fotocopias estableció una *tarjeta especial de identidad*, que debía ser expedida por la Dirección General de Archivos y Bibliotecas. Esta tarjeta recibió el nombre de *Tarjeta Nacional de Investigador*, emitida por los distintos archivos estatales. Tres eran los pasos fundamentales para su obtención y, por tanto, para poder acceder al archivo como usuarios: acreditar la personalidad, acreditar la razón de la solicitud y ofrecer la garantía<sup>11</sup> de un académico, de un catedrático o de otra persona “de especial relieve cultural.” Para aquellos “lectores” cuya consulta fuese circunstancial, breve en el tiempo y en un solo centro, se establecía otra modalidad de pase, la *autorización temporal*, expedida por el director del centro donde se fuese a hacer la consulta pero con los mismos requisitos –a veces, en la práctica, menos- que la *Tarjeta Nacional* para su obtención. En realidad, lo único que diferenciaba uno y otro documento fue el período y ámbito de vigencia y la aportación de las dos fotos que hacía el solicitante. La presentación de esta tarjeta era garantía suficiente para otros archivos e instituciones no estatales.

La llegada de la democracia a nuestro país y la consagración que la Constitución de 1978 primero, y su posterior desarrollo legislativo (Ley 16/85, de 25 de junio de Patrimonio Histórico Español y 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común) hacen del derecho del acceso a los archivos, modifica en la práctica la actitud que las instituciones tienen frente al ciudadano. Aumenta el número de los que acuden para utilizar sus servicios y comienza a hablarse de usuarios.

No obstante, el Real Decreto 1969/1999, de 23 de diciembre, que en su preámbulo aludía al consagrado derecho de acceso por la Constitución Española de 1978 y se presentaba como un elemento regulador de los requisitos para quienes quieran realizar trabajos de investigación, siguió manteniendo la llamada *tarjeta nacional de investigador* y la *autorización temporal*.

La Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común continúa en la misma línea y permite el acceso no a ciudadanos, sino a investigadores que acrediten un interés histórico:

*Art. 37.7 No obstante, cuando los solicitantes sean investigadores que acrediten un interés histórico, científico o cultural relevante, se podrá autorizar el acceso directo de aquéllos a la consulta de los expedientes, siempre que quede garantizada debidamente la intimidad de las personas.*

Hasta que el Real Decreto 1266/2006, de 8 de noviembre, hizo desaparecer la *Tarjeta Nacional de Investigador* para los fondos custodiados en los archivos de

---

<sup>11</sup> Quedaban dispensados de los dos últimos requisitos los miembros de las Reales Academias, Catedráticos y Profesores de Enseñanza Superior, Media y los alumnos de Universidad con el aval de sus profesores.

titularidad estatal, esta suponía un filtro para el acceso directo a la documentación original. Actualmente, sólo la presentación del DNI, pasaporte o documento identificativo equivalente es necesaria para consultar los fondos en dichos archivos... cualquier fondo (salvo las limitaciones impuestas por motivos de estado de conservación y seguridad jurídica) y por cualquiera que presente dicho documento; todo ello en aras a una mayor apertura de los archivos a los ciudadanos. Asimismo, se establece que no será necesario manifestar las razones que justifiquen dicha consulta, para proteger mejor la intimidad personal. De esta forma, un documento del siglo XVI, conservado en buen estado, puede ser consultado y manipulado directamente en sala por cualquier persona, sin acreditar más interés que el derecho de acceso; algo que no ocurre con otro tipo de patrimonio, como es el artístico (pintura, escultura, etc.).

Por tanto, siguiendo con el caso de nuestro país, sería necesario propugnar un cambio en el concepto de patrimonio documental, introduciendo el matiz de *histórico*, que podría ser determinado con criterios temporales fijados de antemano, pero también en atención a una especial singularidad decretada por la administración correspondiente, para evitar la manipulación directa injustificada de un patrimonio cultural único, salvando y respetando los derechos que el ciudadano tiene a la información contenida en el mismo y a obtener copias. Así, frente a los requisitos que debieran ser básicos para el acceso directo a la documentación: mayoría de edad y acreditar la personalidad; en el caso del *patrimonio documental histórico*, habría que justificar la necesidad de la consulta directa, accediendo a ello o denegándolo la Administración, mediante resolución motivada.

Y para tener un control más efectivo y eficaz debería establecerse una Tarjeta de Usuario y un Registro de Usuarios para consultar la documentación original en sala, porque el derecho de acceso a la documentación va más allá que el derecho a la información, ya que supone incluir al usuario como un eslabón más en la cadena de custodia directa del patrimonio documental.

Es necesario, además, un control mayor y más eficaz en las salas de consulta, en las que salvo en los grandes archivos nacionales o provinciales, muchas veces el usuario está sólo con la documentación.

#### *Préstamo administrativo al productor*

El servicio al productor-titular era uno de los fundamentos por los que siempre se había conservado la documentación y hoy día está más en vigor que nunca. Y, aunque también se utiliza la vía del servicio en sala y el servicio por medio de reproducciones (que debe ser cada vez más frecuente, pues los sistemas digitales modernos así lo permiten), lo más normal es que se produzca el préstamo administrativo, por el cual el documento sale de la custodia del Archivo hasta la oficina del productor-titular, lo que conlleva nuevamente una manipulación del documento y, en el caso de los expedientes o unidades documentales compuestas, incluso, la inserción de nuevos documentos en los mismos.

*Con manipulación indirecta ajena.*

Exposiciones y actividades culturales

En estos casos, si se hacen fuera del edificio del Archivo, aunque el personal técnico prepara la documentación, hay momentos en los que otras personas, aunque sea de manera indirecta, como las que pertenecen a empresas de transporte o montaje, manipulan dicha documentación.

*De forma indirecta*

Los peligros que hemos planteado con anterioridad se solventarían de esta forma, a través de reproducciones, que el servicio del archivo facilita bien:

-A instancia de parte.

Respondiendo a las solicitudes de los usuarios.

-De oficio:

Por medio de ediciones facsímiles, bien en formato impreso o, lo que es cada vez más abundante, por procedimientos digitales.

Lamentablemente, la falta de medios en la mayoría de los archivos hace que esta solución, que permite conjugar el derecho de acceso a la información y la conservación de la documentación, no sea viable en un alto porcentaje de casos.

### **2.3 ¿A quién puede ser servida la documentación?**

Teniendo en cuenta las consideraciones anteriores, en cada estado la documentación se servirá según establezca su legislación vigente. No obstante, a la hora de materializar el derecho de acceso a la documentación, debieran tenerse en cuenta unas cuestiones básicas, tales como

- 1) *Ser mayor de edad.* Es imprescindible que la consulta directa de la documentación, al tratarse de patrimonio documental, sólo se permita a mayores de edad, capaces de asumir la responsabilidad que ello conlleva. No es tan rara la presencia de jóvenes de 16 o 17 años que manifiestan querer investigar, ante los cuales el archivero a veces no sabe qué hacer.
- 2) *Acreditar la personalidad del solicitante.* Algo tan básico, con frecuencia se convierte en un caballo de batalla, pues el usuario se presenta en el archivo alegando derechos sin acreditar la personalidad y poniendo mil excusas (olvido, pérdida, etc.), apelando a la comprensión del facultativo de turno. Entendemos que debería de hacerse, en el caso de los ciudadanos españoles, mediante presentación de alguno de los siguientes documentos expedidos por el Ministerio del Interior: Documento Nacional de Identidad, Permiso de Conducción o Pasaporte. Para los ciudadanos de países miembros de la

Comunidad Europea se exigiría documento equivalente; en el caso de los ciudadanos de otros países que puedan tener derecho de acceso a la documentación se requerirá el pasaporte. La consulta en sala requiere una acreditación permanente.

- 3) *Acreditar la representación* en el caso de que se solicite la consulta de documentación en nombre de una tercera persona, física o jurídica, para el caso de documentación que sólo pueda consultar el propio interesado. En este caso español, el solicitante debería presentar un poder notarial de la persona que autoriza o el documento de autorización acompañado del Documento Nacional de Identidad (o algún otro de los documentos citados en el punto segundo) del autorizante y el del autorizado.
- 4) Cumplimentar una solicitud (*Solicitud de Registro de Usuario*) en la que se indicarán los siguientes datos -el solicitante, debería de dejar constancia en la solicitud si autoriza o no, según la legislación vigente, a incluir sus datos en ficheros automatizados-: Apellidos, nombre, número del D.N.I. o documento similar, nacionalidad, domicilio habitual (incluido teléfono), domicilio accidental (incluido teléfono), número de teléfono móvil, profesión, motivo de la consulta, fecha, firma.

#### 2.4 ¿Quién sirve la documentación?

Una vez organizada y descrita, entendemos que es al personal auxiliar del archivo a quien corresponde el servicio y la retirada de la misma.

### 3. Gestión de usuarios

Pues bien, al conjunto de las operaciones relacionadas con la atención de las demandas de información y documentación realizadas por los usuarios y su control se les ha denominado gestión de usuarios:

“Conjunto de operaciones, generalmente informatizadas, que permiten controlar y coordinar el movimiento de fondos y las demás actividades que implica en los archivos la atención de las demandas de información tanto de los ciudadanos como de la administración.”<sup>12</sup>

Esta gestión de usuarios necesita de unas normas, unos procedimientos y unas herramientas<sup>13</sup>, y cada una de los servicios que ofrezca el Archivo requerirá de un procedimiento específico, sin perjuicio de que varios servicios tengan procedimientos comunes.

<sup>12</sup> Diccionario de Terminología Archivística (1995: 37).

<sup>13</sup> Gestión de usuarios (1997: 2).

## BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

- ANDRÉS PEREÑA, Rubén. “El derecho a la información de los ciudadanos ¿para cuándo?. El Gobierno regulará por ley el acceso a la información. *Archivamos* (Salamanca) 75 (enero, 2010) 5-7.
- CRUZ MUNDET, José Ramón. *Manual de Archivística*. 4ª edición corregida y actualizada. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 2001.
- Diccionario de Autoridades*. Edición Facsímil. Real Academia Española. Madrid: Gredos, 1979.
- Diccionario de Terminología Archivística*. 2ª ed. Madrid: Ministerio de Cultura, 1995.
- FERNÁNDEZ RAMOS, Severiano. *El derecho de acceso a los documentos administrativos*. Madrid: Marcial Pons, 1997 (Monografías jurídicas).
- Gestión de Usuarios*. *Archivos de Castilla y León*. Valladolid: Junta de Castilla y León, 1997.
- LÁZARO Y JUNQUERA, L. “Don Julián Espejo y García” *Don Lope de Sosa*, 31 de mayo de 1915, nº 29, p. 157
- NÚÑEZ FERNÁNDEZ, Eduardo. *Organización y gestión de archivos*. Gijón: Trea, 1999.
- SATAELLA RUIZ, Rita Dolores. *Análisis de Usuarios de Archivos de la Ciudad de Jaén*. Tesis doctoral presentada en el Departamento de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad de Granada. Granada, 2001.
- TAYLOR, Hugh A. *Los servicios de archivo y el concepto de usuario: un estudio RAMP*. París: Unesco, 1984.
- TORREBLANCA LÓPEZ, Agustín. “Análisis de los nuevos usuarios.” *Tábula. Revista de Archivos de Castilla y León* (Salamanca) 3 (1994) 207-222.**

# arch-e

Revista Andaluza de Archivos

Nº 3, junio 2010

## Consejo Asesor

Amparo Alonso García  
*Archivo Histórico Provincial de Sevilla*  
María José de Trías Vargas  
*Archivo Central Consejería de Educación*  
Antonia Heredia Herrera  
Joaquín Rodríguez Mateos  
*Archivo General de Andalucía*  
Maribel Valiente Fabero  
*Unidad de Coordinación @rchivA*  
Ana Verdú Peral  
*Archivo Municipal de Córdoba*

## Redacción

Ana Melero Casado  
Mateo Páez García  
Javier Lobato Domínguez

Dirección Postal  
**Arch-e: Revista Andaluza de Archivos**  
Dirección General del Libro, Archivos y  
Bibliotecas  
Consejería de Cultura  
C\ Conde de Ibarra, 18  
41004 Sevilla  
arch-e.dgllpbd.ccul@juntadeandalucia.es

## Derechos de autor

El contenido de la revista se encuentra protegido por la ley de propiedad intelectual. Queda prohibida, salvo excepción prevista en la ley, cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación de esta obra sin contar con la autorización de los titulares de su propiedad intelectual.

ISSN 1989-5577  
Edición JUNTA DE ANDALUCÍA. Consejería de  
Cultura  
2009 © de la Edición JUNTA DE ANDALUCÍA.  
Consejería de Cultura