

Integración de la gestión documental en la administración pública: un estudio de caso

María del Valle Palma Villalón
Universitat Pompeu Fabra
maria.palma@cpis.upf.es

RESUM

Resaltar la importància que té, en el procés de racionalització de l'activitat administrativa, la integració del sistema de gestió documental i l'administratiu ha constituït el principal objectiu d'aquest estudi. Actualment, a les administracions públiques se'ls exigeix un major nivell de competitivitat, d'orientació al ciutadà, d'eficiència i eficàcia en la seva gestió. Aquesta modernització passa necessàriament per aconseguir una millora en els sistemes d'informació i en l'agilització dels procediments administratius. En aquest treball es defen la hipòtesi de que el requeriment bàsic per què es produeixi una integració eficaç del sistema documental com el sistema de gestió administratiu consisteix en contemplar la gestió del document com un sistema que abarca tot el seu cicle vital: des de la seva creació fins la seva transferència a l'arxiu. Aquesta nova forma d'entendre globalment el procés encamina a les diferents parts implicades a entendre's: la comunicació, la col·laboració i la coordinació entre les diferents unitats administratives i entre els diferents tipus de professionals (es necessiten equips multidisciplinars) es fa necessària i imprescindible.

RESUMEN

Resaltar la importancia que tiene, en el proceso de racionalización de la actividad administrativa, la integración del sistema de gestión documental y el administrativo ha constituido el principal objetivo de este estudio. Actualmente, a las administraciones públicas se les está exigiendo un mayor nivel de competitividad, de orientación al ciudadano, de eficiencia y eficacia en su gestión. Esta modernización pasa necesariamente por lograr una mejoría en los sistemas de información y en la agilización de los procedimientos administrativos. En este trabajo se defiende la hipótesis de que el requisito básico para que se produzca una integración eficaz del sistema documental con el sistema de gestión administrativo consiste en contemplar la gestión del documento como un sistema que abarca todo su ciclo vital: desde su creación hasta su transferencia al archivo. Esta nueva forma de entender globalmente el proceso encamina a las distintas partes implicadas a entenderse: la comunicación, la colaboración y la coordinación entre las distintas unidades administrativas y entre los distintos tipos de profesionales (se necesitan equipos multidisciplinarios) se hace necesaria e imprescindible.

ABSTRACT

To stand out the importance of the integration of the Document and Archive Management System into the process of the rationalization of the administrative activity

is the main goal of the present survey. Nowadays the public administration is being required a higher level of competition, of an orientation towards the citizen, of efficiency and efficacy in its management. This modernization goes necessary through speeding up the administrative procedures. In this survey it is defended the hypothesis that the main requirements to get an effective document system into the administrative consists into considering the document managements a system wich would include its whole cycle: from its creation to its transference to the archive. This new way of understanding the process globally makes the different implied parts to get an agreement: the communication, the cooperation and the coordination among the different administrative unities and among the different type of professionals (multidisciplinary teams are needed) become necessary and essencial.

Introducción

En este artículo se ha pretendido realizar una aproximación a determinados elementos estratégicos sobre la integración de los sistemas de gestión de documentación en la Administración. Con este fin se han elegido, a conveniencia, diversos organismos, aunque nos hemos centrado preferentemente en dos casos: la Generalitat de Catalunya, como modelo de administración autonómica, y el Ayuntamiento de Barcelona, como modelo de administración local.¹

Naturalmente, no se pretende que estos modelos agoten todas las posibilidades administrativas, pero creemos que representan dos niveles suficientemente significativos como para que las conclusiones puedan extrapolarse: el primero representa la administración de una comunidad autónoma (Cataluña) y el segundo la de la administración local (Barcelona).

La metodología concreta que hemos adoptado para este trabajo es la siguiente: primero se discuten los temas considerados relevantes para nuestro propósito, a saber, ilustrar las tendencias actuales en la integración de la gestión documental en la Administración. Inmediatamente después se ofrece o bien una comparativa en forma de tabla, o bien una ilustración relativa a un organismo significativo en forma de cuadro. El propósito es no dejar ningún tema o elementos de discusión teórico/conceptual sin ofrecer algún apoyo informativo concreto.

En cuanto al criterio lingüístico, se han traducido algunos textos procedentes de citas bibliográficas al castellano, pero en los textos legislativos se mantenido siempre la lengua original (catalán) para evitar los delicados problemas de interpretación jurídica que acarrea cualquier intento de traducir un texto de naturaleza legal a otra lengua.

Además, en este estudio se ha dividido el sistema de gestión de documentación administrativa en unas fases que abarcan desde la misma creación del documento hasta su transferencia² a los archivos. Y, aunque tradicionalmente el archivero no ha participado de una forma activa en algunas de ellas, en estos momentos, en que se considera que el sistema documental ha de estar integrado en la gestión administrativa, su intervención se considera imprescindible. Por tanto, a partir de ahora, se discutirán primero unos conceptos globales, tales como la gestión administrativa considerada como sistema integrado, para pasar después a discutir los temas en función de las diversas fases de la gestión documental.

1. Mis agradecimientos a Anna Lorente del Servei d'Arxius del Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya y Cristina Domínguez de Organització de l'Administració de la Generalitat; a Ramón Alberch, Carmen Martínez y Jordi Serchs del Arxiu Municipal de Barcelona, no sólo por la valiosa información que me han ofrecido sino por su gran amabilidad.

2. No se ha considerado necesario explicar la fase de transferencia porque está muy normalizada y no existen grandes diferencias en el proceso entre las distintas administraciones.

A. Conceptos globales

A.1. La gestión de la documentación administrativa como sistema integrado

Según Cruz Mundet y Mikelarena (1998) la gestión de la documentación administrativa (o «*records management*»), se define como el conjunto de tareas y procedimientos orientado a lograr una mayor eficacia y economía en la explotación de los documentos por parte de las administraciones.

La archivística tradicional sólo consideraba la gestión del documento desde el momento en que entraba en el archivo administrativo. Sin embargo, ya desde los años 30 (Cruz, Mikelarena, 1998), los teóricos norteamericanos empezaron a plantearse que la gestión de la documentación administrativa debía de comenzar desde el mismo momento en que se crea el documento y abarcar todo su ciclo vital, hasta su transferencia a los archivos. Estas nuevas ideas fueron recogidas por el Ayuntamiento de Barcelona en su «Instrucción relativa al sistema de administración integral de la documentación y de los archivos», en la cual se especifica que el documento debe de ser controlado durante todo su ciclo de vida de una forma integral:

TABLA 1: INTEGRIDAD DE LA FUNCIÓN ARCHIVÍSTICA: EL CICLO VITAL DE LOS DOCUMENTOS

Ajuntament de Barcelona
Normativa
«Per tal d'integrar la gestió documental dels diferents òrgans de l'Ajuntament de Barcelona en un únic sistema i controlar el document durant tot el seu cicle de vida fins que sigui conservat o eliminat, atenent criteris d'eficàcia, rendibilitat i recuperació ràpida de la informació, el conjunt de l'administració municipal haurà de fer ús de les tècniques o metodologies de tractament de la documentació emanades des de l'Oficina de l'Arxiver en Cap» (Instrucció relativa al sistema d'administració integral de la documentació i dels arxius de 1997(AIDA))

Otros autores se adhirieron a esta tradición del «*records management*» comenzada por los americanos, como es el caso del canadiense Michel Roberge cuyos principios teóricos interesan especialmente a este estudio porque en Cataluña ha tenido una amplia acogida su modelo de gestión de documentación administrativa (Roberge, 1990, 1991, 1992a, 1992b, 1992c). En concreto, la Generalitat de Catalunya lo ha aplicado,³ y el Ayuntamiento de Barcelona lo ha tenido muy presente. Por este motivo, en este apartado se ha creído necesario introducir unos breves apuntes esenciales para conocer la teoría de este autor.

Michel Roberge define la gestión de la documentación administrativa o «*records management*» (Roberge, 1991, 1992) como «el conjunto de operaciones y técnicas relativas a la concepción, al desarrollo, a la implantación y a la evaluación de los sistemas administrativos necesarios, desde la creación de los documentos hasta su destrucción o su transferencia a los archivos». Según esta definición, la gestión de la documentación administrativa comienza desde el mismo momento en el que se crean los documentos. Como éstos se crean y se gestionan en las mismas oficinas administrativas que los están tramitando, el diseño eficaz de un sistema integral de documentación debe de comenzar por crear las normativas que regulen la formación de los archivos de gestión en los cuales se organiza físicamente e intelectualment toda la documentación activa de una organización. El primer paso, por tanto, es definirlos y reconocerlos como parte integrante del sistema, esta consideración la han recogido las dos instituciones que estamos estudiando:

3. El Sistema de Gestión de la Documentación Administrativa de la Generalitat (traducción): «se ha definido como una síntesis entre el tradicional sistema archístico francés-español (especialmente en cuanto a la descripción y control de préstamos, procedimientos de consultas y transferencias, tablas de evaluación y de eliminación) y los principios innovadores del *records management* de los Estados Unidos y de la aplicación que de éste último se hace en el territorio de Quebec, en Canada (cuadros de clasificación, manual de gestión, normativa); la clasificación se inspira en el modelo propuesto en Quebec por Michel Roberge». (Llansó, 1995).

TABLA 2: CONCEPTO DE ARCHIVO DE GESTIÓN

Generalitat de Catalunya	Ajuntament de Barcelona
Normativa	Normativa
<p>«Són arxius de gestió els constituïts per la documentació activa de la unitat administrativa que l'ha generada o rebuda. Es considera documentació activa la que la unitat utilitza habitualment per a la realització de les seves activitats.</p> <p>La documentació ha de romandre en l'arxiu de gestió un màxim de cinc anys des de la seva generació o recepció, excepte en aquells supòsits que passat aquest termini encara sigui activa»</p> <p><i>(DECRET 76/1996, de 5 de març, pel qual es regula el sistema general de gestió de la documentació administrativa i l'organització dels arxius de la Generalitat de Catalunya)</i></p>	<p>«Són també elements del sistema arxivístic municipal el fons documentals existents en els òrgans auxiliars de qualsevol nivell, de l'administració centralitzada i de la desconcentrada territorialment (Districtes) i funcionalment (Organismes autònoms i Empreses municipals). Aquests fons seran anomenats arxius de gestió i es consideraran com integrants de l'etapa pre-arxivística, prèvia a l'ingrés dels documents a l'Arxiu Municipal (...) Els arxius de gestió definits en la norma tercera conservaran en el seu poder tots el documents rebuts o generats per l'activitat del propi òrgan o la des òrgans subordinats, mentre duri la tramitació dels assumptes a què fan referència i durant els 5 anys següents a aquell en què va concloure la seva tramitació»</p> <p><i>(Normes i Reglaments de l'Arxiu Municipal de Barcelona, 1994)</i></p>

Otro de los principios teóricos básicos del modelo teórico de Roberge es la consideración de la gestión de la documentación administrativa como un sistema que debe ser único para toda la organización (Roberge, 1991). Y, además, este sistema (Camarero, 1996) debería de estar totalmente integrado en otro sistema más general, el sistema de gestión administrativa de la entidad. La consideración de la integración del sistema documental en el administrativo, objetivo prioritario de este estudio, es un requisito básico que debería de contemplar cualquier responsable de un organismo si desear lograr una mayor eficacia en su gestión. Tanto el Ayuntamiento de Barcelona como la Generalitat han considerado este punto de partida:

TABLA 3: INTEGRACIÓN DEL SISTEMA DOCUMENTAL EN EL SISTEMA ADMINISTRATIVO

Generalitat de Catalunya	Ajuntament de Barcelona
Normativa	Normativa
<p>«El sistema general de gestió de la documentació administrativa de la Generalitat de Catalunya és el conjunt d'operacions i tècniques, integrades en la gestió administrativa general (...)»</p> <p><i>(Decret 76/1996, de 5 de març, pel qual es regula el sistema general de gestió de la documentació administrativa i l'organització dels arxius de la Generalitat de Catalunya).</i></p>	<p>«La implantació d'un sistema de gestió integral de la documentació municipal s'ha de contemplar com a part substancial del conjunt de polítiques i procediments que conformen el model de gestió administrativa general de l'Ajuntament de Barcelona». <i>(Instrucció relativa al sistema d'administració integral de la documentació i dels arxius de 1997(AIDA))</i></p>

A.2 Organigrama, coordinación e integración

Como ya se ha mencionado, el sistema documental ha de ser único para toda la entidad. Si se parte de esta consideración global, sería conveniente e incluso necesario, que la unidad que se responsabilizara de su diseño e implantación se encuadrara en un nivel jerárquico elevado dentro del organigrama. Las razón es obvia, si el Servicio de Archivos ha de marcar las directrices a toda la organización en lo que se refiere a la gestión documental necesita disponer de los mecanismos de poder suficientes para que se acaten sus directrices.

En general, en casi todas las comunidades autónomas, es el Departamento de Cultura el que tiene asignada la función de la gestión de la documentación administrativa. Sin embargo, según nuestro punto de vista (que puede ser discutible), sería conveniente que esta función se asignara a un departamento como el de Presidencia o en el mismo nivel jerárquico que la unidad de Organización y Métodos. Esta idea la ha recogido el Ayuntamiento de Barcelona⁴ al hacer depender la unidad que se responsabiliza de los archivos directamente de Gerencia.

A continuación se incluye la dependencia orgánica de la función de gestión de la documentación administrativa en las entidades estudiadas:

TABLA 4: DEPENDENCIA ORGÁNICA DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL

Generalitat de Catalunya	Ajuntament de Barcelona
Normativa	Normativa
«Correspon al <i>Departament de Cultura</i> establir les directrius bàsiques del sistema general de gestió de la documentació administrativa i coordinar-ne i supervisar-ne l'aplicació». (<i>Decret 76/1996, de 5 de març, pel qual es regula el sistema general de gestió de la documentació administrativa i l'organització dels arxius de la Generalitat de Catalunya</i>).	«L'Arxiver-Cap dependrà directament de la Gerència dels Serveis Central i tindrà adscrits els llocs de treball i els recursos tècnics necessaris per al desenvolupament de les seves funcions». (<i>Instrucció relativa al sistema d'administració integral de la documentació i dels arxius de 1997(AIDA)</i>)

El primer paso que ha de llevar a cabo una organización para conseguir la integración del sistema documental en el administrativo es el establecer los mecanismos necesarios para posibilitar la plena coordinación del Servicio de Archivos con la dependencia orgánica que se ocupa de la racionalización y la informatización de los procedimientos administrativos, estamos hablando de la de Organización y Métodos. Como ya hemos mencionado, si se parte del principio de contemplar el circuito del documento en su totalidad, en la formación y en la automatización de los procedimientos administrativos debería de incluirse las especificaciones del Servicio de Archivos⁵. A continuación se explica la dependencia orgánica y funciones de la unidad de Organización y Métodos de la Generalitat de Cataluña:

TABLA 5: INTEGRACIÓN CON LA UNIDAD ORGÁNICA DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Generalitat de Catalunya
Apoyo informativo
La «Direcció General d'Organització de la Administració», depende del «Departament de Presidencia» e integra el área de «Recerca i Racionalització de Procediments». Este último área se encarga de normalizar los procedimientos en los que intervienen diversos departamentos (por ejemplo, la contratación administrativa o la gestión de personal). Sus directrices se publican en libros o revistas internas, como por ejemplo el <i>Butlletí d'Informació de Presidencia</i> (BIP). También se responsabiliza de coordinar la informatización de los procedimientos, para lo cual necesita involucrar a las diversas unidades que intervienen en el proceso. Y, aunque el diseño de los procedimientos departamentales corresponde a las Secretaries Generals de cada departamento, otra de las funciones del área es la de consultoría: si un departamento lo requiere, les ofrecen su soporte en el diseño de sus procedimientos administrativos. ⁶

4. «La creación de un mando único, de rango funcional elevado, y con autoridad por encima de toda la administración para lo relacionado con el patrimonio documental municipal y adscripción del servicio de archivo a un órgano político central, de ámbito global e interdepartamental» (Alberch, 1996d)

5. Sistema de Gestión de Documentación Administrativa de la Generalitat (traducción): «Desde un primer momento, se inició en el hecho de que, archivar la documentación forma parte del procedimiento administrativo, y es una tarea importante como cualquier otra en la gestión correcta del expediente» (Lorente, 1995)

6. Información ofrecida por Cristina Dominguez de la unidad Organització de l'Administració de la Generalitat.

La coordinación entre ambas unidades permitiría planificar globalmente los procedimientos administrativos y su normalización documental, este estudio redundaría en una mayor eficacia de la gestión administrativa de la entidad. La eliminación de procedimientos innecesarios, la reducción de los modelos de documentos a los estrictamente necesarios con la consiguiente desaparición de los duplicados o caducos, la adecuación de los documentos a su función etc. supondría un ahorro de recursos humanos y financieros, y una mejora en el servicio al ciudadano. Esta coordinación aseguraría un flujo de información en ambas direcciones y una integración de los datos en el inicio del proceso documental, de este modo, la descripción de los expedientes, la asignación de los códigos de clasificación y de confidencialidad, la fijación de su período de permanencia o eliminación, e incluso de transferencia, podrían incorporarse en el mismo instante en el que se abre un procedimiento administrativo nuevo.

La tercera unidad administrativa que ha de formar equipo y coordinarse con las dos mencionadas es la de Informática. La razón es de peso, esta unidad es la que en general se responsabiliza del diseño (puede encargarse a una empresa) de las aplicaciones que automatizan los procedimientos administrativos. Sin embargo, aunque su función debería consistir únicamente en informatizar el procedimiento ya diseñado, tradicionalmente han debido de asumir también la tarea de normalización de los procedimientos y la de la coordinación de las diferentes unidades orgánicas que intervienen en el proceso, tarea para la cual no están suficientemente preparados (correspondería a los gestores y no a los informáticos), aunque, si bien habría que decir en su favor, que con la práctica continuada se convierten en unos expertos (su forma sistemática de trabajar ayuda a la normalización documental. La responsabilidad de esta gestión debería de asumirla la unidad de Organización y Métodos.

Como esta informatización, normalización e integración de los procedimientos administrativos se extiende también a otras administraciones, sobre todo, en aquellos procedimientos en los que intervienen (o de los cuales han de informar) varias la unidad de Informática habrá de estudiar las formas de integrar los diferentes sistemas informáticos a nivel interno o externo. Para facilitar esta comunicación entre los ordenadores, la Administración General está promoviendo diferentes proyectos que orientan acerca de las especificaciones que deben de cumplir los diversos sistemas informáticos para que puedan entenderse.

TABLA 6: ESPECIFICACIONES QUE DEBEN DE CUMPLIR LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS DE GESTIÓN INTEGRADA DE DOCUMENTOS

Ministerio de Administraciones Públicas. Consejo Superior de Informática
Proyecto ATRIO y SICRES ⁷
Apoyo informativo
En el proyecto ATRIO (Almacenamiento, Tratamiento y Recuperación de Información de Oficinas) se estudian las especificaciones que deben cumplir los sistemas de gestión integrada de documentos que pretenden ser homologados para su uso por parte de la Administración General del Estado. En la misma línea y conectado con el anterior como módulo operacional está SICRES (Sistema de Información Común de Registros de Entrada y Salida) que se orienta a la informatización de registros (Cruz, Mikelarena, 1998).

La coordinación con la unidad informática, por consiguiente, es muy importante si se desea conseguir un sistema documental eficaz. El Ayuntamiento de Barcelona ha considerado tan importante esta coordinación que la ha formalizado en su «Instrucción relativa al sistema de administración integral de la documentación y de los archivos»:

7. La dirección del lugar web del Ministerio de Administraciones Públicas, proyectos: ATRIO, SICRES: <http://www.map.es/csi>.

TABLA 7: INTEGRACIÓN CON LA UNIDAD ORGÁNICA DE INFORMÁTICA

Ajuntament de Barcelona
Normativa
«Per la seva banda, l'Institut Municipal d'Informàtica garantirà la funcionalitat de les aplicacions informàtiques per tal de complir amb la normativa arxivística implantada a l'Ajuntament de Barcelona i d'acord amb les directrius de l'Oficina de l'Arxiver en Cap, en tot allà referent al tractament de la documentació els arxius i oficines municipals (...). L'Institut Municipal d'Informàtica, o si s'escau, els caps dels òrgans administratius, haurà d'informar a Oficina de l'Arxiver en Cap de la incorporació de noves tecnologies i mètodes de treball en la gestió administrativa per tal de preveure el tractament arxivístic que se'n pugui derivar i garantir la seva compatibilitat amb el sistem` AIDA des de l'inici de la gestió (...). Els nous sistemes informàtics hau de facilitar la interconexió i la transferència de la informació entre els òrgans que integren l'Arxiu Municipal de Barcelona, per una banda, i els Arxius de Gestió de la resta de l'administració municipal, per l'altra» (Instrucció relativa al sistema d'administració integral de la documentació i dels arxius de 1997 AIDA)

La cuarta dependencia orgánica necesaria en este proceso de integración de sistemas es la de Difusión de la Información o Comunicación. Esta unidad es la que se responsabiliza de dar forma a esa entidad nebulosa, pero muy carismática, de la «Sociedad de la Información», que interesa especialmente en este trabajo porque le compete la función de informar al ciudadano acerca de los procedimientos administrativos.

Actualmente esta unidad es la que se responsabiliza del diseño y contenido de las sedes web para el ciudadano, en las que se está ofreciendo algún tipo de tramitación en línea, en general bastante pobre porque la mayoría sólo ofrecen el envío de una solicitud o petición de un certificado. Sin embargo, esta situación cambiará en un futuro (cuando se solucionen todos los problemas relacionados con la autoría, integridad y confidencialidad del documento) debido a que aumentarán las exigencias de los ciudadanos respecto a la «administración en casa» y forzarán a las administraciones a realizar un mayor esfuerzo para ofrecer cualquier tipo de tramitación en línea.

TABLA 8: INTEGRACIÓN CON LA UNIDAD ORGÁNICA QUE SE RESPONSABILIZA DE SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN (DEPENDIENTE DE DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN O COMUNICACIÓN)

Generalitat de Catalunya
Apoyo informativo
– La responsabilidad de la sede web de la Generalitat recae en la «Subdirecció General d'Informació al Ciutadà», que depende de la «Direcció General de Difusió».
– El «Comissionat per a la Societat de la Informació» de la Generalitat de Catalunya incluye un apartado de «Administració i Serveis al Ciutadà», entre cuyos objetivos se encuentra «Implantar un sistema d'accés comú o «finestreta única virtual» que faciliti als ciutadans i a les empreses l'accés al conjunt d'informacions i serveis de tramitació electrònica prestats per les administracions públiques». ⁸

Otra competencia importante de la unidad de Difusión de la Información o Comunicación es la de configurar y mantener la imagen corporativa de la entidad. En la sede web del Ministerio de las Administraciones Públicas se destaca que una de las funciones primordiales de los documentos administrativos es la comunicación: «los documentos administrativos sirven como medio de comunicación de los actos de la administración». Si las administraciones fueran conscientes de que los documentos constituyen su carta de presentación podrían especial cuidado tanto en el diseño de sus documentos como en el de su normalización. Esta tarea constituye un proceso complejo porque implica la coordinación de distintos tipos de profesionales (diseñadores, lingüistas, gestores, archiveros, abogados etc.) y diversas unidades orgánicas.

8. La dirección de la sede web del Comissionat per a la Societat de la Informació de la Generalitat de Catalunya es <http://www.gencat.es/csi/ccsi1.htm>.

Una iniciativa interesante que encaminaba a esta integración la inició la Direcció General de Difusió de la Generalitat de Catalunya creando un programa informático, que denominaron *Programa d'Identificació Visual*, (sus especificaciones las publicó en 1997), en el cual, aparte de explicar los elementos de identidad de la Generalitat de Catalunya y cómo se deben de aplicar, se mostraban unos modelos de documentos y formularios (muy pocos) y se fijaban los principios y criterios para diseñar otros nuevos.

La quinta unidad orgánica necesaria para la integración es la de Política Lingüística, su función no es otra que la de cuidar del uso de la lengua en la administración. Es importante en el estudio que nos ocupa porque la forma lingüística es fundamental en los documentos administrativos. En la Generalitat de Catalunya la unidad orgánica que se encarga de asesorar sobre el uso del lenguaje administrativo es la Comissió Assessora de Llenguatge Administratiu, integrada en la Direcció General de Política Lingüística. Sin embargo, la estructura de las unidades que se encargan de normalizar una lengua en las comunidades autónomas que son bilingües puede llegar a ser bastante compleja, como es el caso de Catalunya:

TABLA 9: INTEGRACIÓN CON LA UNIDAD ORGÁNICA QUE SE RESPONSABILIZA DEL LENGUAJE ADMINISTRATIVO Y DE LA NORMATIVA LINGÜÍSTICA (DEPENDIENTE DE POLÍTICA LINGÜÍSTICA)

Generalitat de Catalunya
Apoyo informativo
<p>La «Direcció General de Política Lingüística» que depende del «Departament de Cultura» tiene por misión: «vetllar per l'ús correcte de la llengua catalana, en especial de la terminologia i dels llenguatges d'especialitat, per part de tots els departaments de la Generalitat, d'acord amb la normativa de l'Institut d'Estudis Catalans» (<i>Decret 36/1998</i>).</p> <ul style="list-style-type: none"> – La unidad orgánica que se encarga del uso del lenguaje administrativo en la Generalitat de Catalunya es la «Comissió Assessora de Llenguatge Administratiu» que depende de «Política Lingüística». Sus criterios los publican en la revista <i>Llengua i us</i>. – La «Comissió tècnica de Política Lingüística» «és l'òrgan col·legiat encarregat de garantir l'aplicació homogènia per part de tots els departaments de la Generalitat de la normativa lingüística (...) La Comissió Tècnica de Política Lingüística és presidida pel conseller de la Presidència, nés vicepresident el conseller de Cultura i en són vocals els secretaris generals de tots els departaments i el director general de Política Lingüística» (<i>Decret 36/1998</i>). Esta comisión es importante porque una de las funciones de los secretarios generales consiste en el diseño de los procedimientos administrativos. – La «Xarxa Tècnica de Política Lingüística», adscrita a la «Direcció General de Política Lingüística» se responsabiliza de «Informar a la Direcció General de Política Lingüística sobre l'actuació dels diferents departaments en matèria de política lingüística b) Vetllar per compliment de la legislació sobre usos lingüístics a l'Administració i de la normativa sobre coneixement del català per part del personal al servei de l'Administració de la Generalitat c) Vetllar per l'ús correcte i uniforme de la terminologia, en col·laboració amb el termcat, i presar l'assessorament lingüístic necessari» (<i>Decret 36/1998</i>) <p>Estas unidades ha de coordinarse con otros organismos que controlan el uso normalizado del catalán:</p> <ul style="list-style-type: none"> – «Institut d'Estudis Catalans»: «L'ús lingüístic dels òrgans de l'Administració de la Generalitat, de les corporacions locals, de l'Administració de l'Estat a Catalunya i de les entitats autònomes, les empreses i les altres entitats i institucions que depenen de les esmentades administracions ha de respectar la normativa establerta per l'Institut d'Estudis Catalans» (Llei 8/1991). – «Centre de Terminologia», TERMCAT: «En 1994 es va constituir un consorci integrat per la Generalitat de Catalunya, l'Institut d'Estudis Catalans i el Consorci per a la Normalització Lingüística.... El TERMCAT ha establert acords de col·laboració amb diversos organismes de la <i>Generalitat de Catalunya</i>, com ara el Comissionat per a la Societat de la Informació, la Fundació Catalana per a la Recerca o el Centre de Supercomputació de Catalunya...»⁹ – «Consorti per a la Normalització Lingüística»: ¹⁰ lo constituyen principalmente entidades locales: la Generalitat, Diputació y bastantes ayuntamientos

9. Cita recogida en la página web del Centre de Terminologia (Termcat): http://www.termcat.es/termcat/centre/cent_ca.htm

10. La información sobre el Consorci de Normalització Lingüística se encuentra en el SIAL (Sistema d'Informació d'Administració Local) de la Generalitat de Catalunya <http://www.gencat.es:80/sial/competen/98012000.htm>.

La sexta unidad orgánica que es necesaria para la implantación de este sistema integrado es la unidad que se responsabiliza de la Formación. Esta función es primordial si se desea lograr la implantación total del sistema integrado de gestión documental, por ello es necesario que se impartan periódicamente cursos de reciclaje a los funcionarios, en los cuales se enseñe a clasificar, describir, archivar y transferir la documentación administrativa (esto no es incompatible con los cursos de formación específica que el Servicio de Archivos programe para la implantación del sistema en las distintas oficinas). Lo ideal es que los profesores se coordinaran con el Servicio de Archivos. En algunos casos, estos organismos también se encargan de publicar manuales como documentación de apoyo a sus cursos. En la Generalitat es la «Escola d'Administració Pública» la que se responsabiliza de esta competencia. Un ejemplo del problema que supone el que el personal de los archivos de gestión no posea la formación adecuada nos lo encontramos en la fase inicial de estudio de archivos del Ayuntamiento de Barcelona:

TABLA 10: INTEGRACIÓN CON LA UNIDAD ORGÁNICA DE FORMACIÓN:
PROBLEMAS SI NO SE FORMA AL PERSONAL

<i>Ajuntament de Barcelona</i>
Apoyo informativo
El estudio que se derivó del «Proyecto de Ordenación de Archivos» realizado en 1988 evidenciaba claramente que el mayor grado de desatención se producía en los archivos de gestión, faltos de directrices técnicas claras, con un personal que desconocía las más elementales normas de clasificación y ordenación, y donde se producía una eliminación incontrolada de documentación más o menos reciente» (Alberch, 1996c)

Como colofón a este apartado nos ha parecido interesante destacar que el Ayuntamiento de Barcelona ha considerado globalmente esta coordinación y colaboración con algunas de las unidades orgánicas mencionadas para la implantación de su sistema integral de la documentación administrativa:

TABLA 11: COORDINACIÓN PARA LA INTEGRACIÓN GLOBAL DEL SISTEMA DOCUMENTAL

<i>Ajuntament de Barcelona</i>
Apoyo informativo
Entre los los objetivos de su plan de gestión documental cabe destacar «impulso a la interlocución múltiple dentro de la administración para incidir concertadamente en los proyectos de ámbito global relacionados con la función archivística. Así se ha procedido a formalizar una serie de proyectos con el Instituto Municipal de Informática en la creación y desarrollo de programas de informatización de fondos, con el Departamento de Formación para los temas de reciclaje y formación especializada y generalista en archivos para todos los niveles de la administración, con el Instituto de Cultura de Barcelona para la realización de actividades de difusión cultural (publicaciones, exposiciones, ciclos de conferencias) y con el Departamento de Organización y Métodos para incidir en el diseño de los productos de mejora de la gestión y la calidad del servicio en lo referente a temas de información y documentación administrativa» (Alberch, 1996d)

A.3 Posibles soluciones para la integración

De todo lo mencionado en los anteriores apartados podemos deducir que el proceso de coordinación global para la integración del sistema documental en el administrativo es complejo y tropieza principalmente con dos tipos de dificultades: la primera es el número elevado de unidades orgánicas que intervienen y, la segunda, la variedad de profesionales involucrados en el proyecto (gestores, lingüistas, diseñadores, informáticos, abogados, periodistas, archiveros, documentalistas, etc.)

La solución, en principio, parece que podría ir por el camino que ofrece la Gestión de la Calidad: el enfoque al proceso y la orientación al cliente. Formar equipos pluridisciplinarios, dirigidos por la unidad de Organización y Métodos, constituidos por profesionales cualificados que pertenezcan a todas las unidades involucradas y que se encarguen de diseñar y automatizar los procesos. De esta forma cada procedimiento podría contemplarse globalmente y así se estudiarían mejor las necesidades de los usuarios. Estos equipos salvarían las barreras interdepartamentales que imposibilitan una verdadera integración. Y, por supuesto, sus decisiones tendrían que alcanzar el grado de norma de obligado cumplimiento (si no se consigue este objetivo, las directivas adoptadas terminarían en la papelera).

El tercer tipo de dificultad no es de tipo técnico sino político. La administración pública está periódicamente cambiando sus dirigentes y cada vez que, después de unas elecciones, se renueva su clase política pueden variar bastante las prioridades en la distribución de recursos. Por este motivo, periódicamente, los responsables de los servicios de archivos han de tener una gran capacidad para negociar y convencer de la importancia de su gestión (la elaboración de informes es esencial).

En cuanto a soluciones concretas nos ha parecido interesante destacar dos, de entre las muchas que existen, que creemos que pueden ser de utilidad para facilitar el camino a la integración de estos sistemas. Las dos han partido de la Oficina de l'Arxiver en Cap del Ayuntamiento de Barcelona:

- La primera ha consistido en contratar un informático, al cual han formado como archivero (la finalidad es que se convierta en un archivero-informático), esta preparación es fundamental porque una de sus funciones consiste en actuar como interlocutor con la unidad de informática del organismo, siempre que se hayan de explicar las necesidades de la gestión documental. También es muy importante para la intermediación con los responsables de la tramitación en línea de la sede web de la organización.
- La segunda iniciativa ha consistido en elaborar una ficha descriptiva basada en la norma internacional ISAD(G), General International Standard Archival Description de 1993, (CIA, 1995) que está constituida por unos cuantos elementos esenciales comunes a todos los procedimientos administrativos. La idea es que cuando se vayan creando o actualizando las aplicaciones que informatizan los procedimientos se incorpore la información de estas fichas. Estos datos pasarían automáticamente al módulo de transferencias del sistema documental (ver apartado de descripción del documento administrativo).

B. Fases en el tratamiento documental

Como ya se mencionó en la introducción, este estudio ha dividido el sistema de gestión de documental en unas fases que abarcan todo el ciclo de vida del documento, desde la misma creación del documento hasta su transferencia a los archivos. Y, aunque tradicionalmente el archivero no ha participado de una forma activa en algunas de ellas, en estos momentos, en el que el sistema documental ha de estar integrado en la gestión administrativa, su intervención se considera imprescindible.

Según Michel Roberge la gestión de la documentación administrativa es un sistema que debe ser único para toda la organización que se basa en tres subsistemas e instrumentos de gestión corporativos:

- Un sistema corporativo para la clasificación y la codificación de los documentos y los expedientes en el momento en que son producidos o recibidos.
- Un sistema corporativo de conservación y de eliminación de los documentos y de los expedientes para determinar el momento en que podran ser eliminados o transferidos al archivo del organismo para ser conservados permanentemente.
- Un sistema de descripción (índice) y de gestión manual o automatizada de los documentos o de los expedientes para describir y recuperar la información, sin que importe el soporte documental (papel, soporte magnético, microfilm, soporte óptico numérico), y aplicar los sistemas de clasificación, de conservación y de eliminación» (Roberge, 1991).

Los tres sistemas han de estar integrados y, por consiguiente han de ser interactivos, su objetivo principal será el de responder a las necesidades del organismo en la gestión de los documentos administrativos. La idea de integración de todo el ciclo vital del documento la han recogido las dos entidades que nos ocupan:

TABLA 12: LEGISLACIÓN SOBRE LA GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA

Generalitat de Catalunya	Ajuntament de Barcelona
Normativa	Normativa
<p>«El sistema general de gestió de la documentació administrativa de la Generalitat de Catalunya és el conjunt d'operacions i tècniques, integrades en la gestió administrativa general, que, basades en l'anàlisi de la producció, tramitació i valor de la documentació, s'adrecen a la planificació, el control, l'ús, conservació i la transferència o eliminació de la documentació amb l'objectiu de racionalitzar-ne una gestió eficaç i rendible.</p> <p>Són elements bàsics del sistema general els quadres de classificació, els inventaris, les taules d'avaluació i les taules de transferències».</p> <p><i>(Decret 76/1996, de 5 de març, pel qual es regula el sistema general de gestió de la documentació administrativa i l'organització dels arxius de la Generalitat de Catalunya)</i></p>	<p>«Per tal d'integrar la gestió documental dels diferents òrgans de l'Ajuntament de Barcelona en un únic sistema i controlar el document durant tot el seu cicle de vida fins que sigui conservat o eliminat, atenent criteris d'eficàcia, rendibilitat i recuperació ràpida de la informació, el conjunt de l'administració municipal haurà de fer ús de les tècniques o metodologies de tractament de la documentació emanades des de l'Oficina de l'Arxiver en Cap (...) El sistema AIDA és l'instrument d'unificació de criteris metodològics, tècnics i d'arxivament del patrimoni documental municipal. Aquest sistema ve definit pel conjunt de procediments a aplicar en els documents en totes i cadascuna de les etapes del su cicle de vida (...) El sistema AIDA es concreta en els instruments següents: el Quadre d'Organització de Fons, el Mètode de Descripció Documental i el Calendari de Conservació, als quals s'hauran d'ajustar tots els procediments de tractament documental. Aquests instruments són únics per a tota la gestió documental».</p> <p><i>(Instrucció relativa al sistema d'administració integral de la documentació i dels arxius (AIDA) de 1997)</i></p>

Cuando un organismo decide empezar a diseñar un sistema de gestión de documentación administrativa se puede encontrar con una situación de partida dominada por el caos y la falta de control de la documentación. En el caso de las administraciones que nos ocupan:

TABLA 13: PROBLEMAS CON EL CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN

<i>Generalitat de Catalunya</i>	<i>Ajuntament de Barcelona</i>
Apoyo informativo	Apoyo informativo
Situación de los archivos de la Generalitat en 1987 (traducción): «en realidad, tenemos descontrolada una parte enorme de la documentación generada durante estos diez años de autogobierno, y la cosa no parece que ahora tenga apariencia de solucionarse pronto. Aparte de esto, todavía estamos padeciendo las dificultades en la gestión documental de nuestros cuerpos administrativos causadas, en buena parte, por las disfuncionalidades lógicas que aparecen en una organización que ha crecido enormemente y espasmódicamente. En lenguaje claro, los papeles no se encuentran siempre que se necesitan y cuando se encuentran es después de invertir tiempo y recursos, con el lógico incremento de los cuerpos de gestión» (Escola, 1987).	La situación de los archivos del Ayuntamiento de Barcelona (traducción): «Cuando, por fin, se consiguió la reinstauración de la democracia en el Ayuntamiento de Barcelona, los nuevos responsables se vieron enfrentados al caos generado por decenios de una falta de política archivística municipal» (Martínez, 1995).

Afortunadamente esta situación empezó a cambiar a partir del año 1987 en el que tanto la Generalitat como en el Ayuntamiento de Barcelona empezaron a diseñar sus respectivos sistemas de gestión de documentación administrativa:

TABLA 14: EVOLUCIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL

<i>Generalitat de Catalunya</i>	<i>Ajuntament de Barcelona</i>
Apoyo informativo	Apoyo informativo
(Traducción): «En el año 1988, el Servei d'Arxius de la Generalitat comienza a coordinar las iniciativas en el tratamiento de la documentación administrativa surgidas en diferentes departamentos de la Generalitat de Cataluña – el Departament de Indústria fue el pionero en el año 1982». (Llansó, 1995) – El Servei d'Arxius de la Generalitat se creó en 1980. En el artículo de Francesc Olivé i Ollé (1995), (responsable actual del servicio), se explica sus funciones y competencias.	– «En el año 1986 se promulgó un decreto de Alcaldía en el que se impulsaba el »Projecte d'Ordenació d'Arxius» del Ayuntamiento de Barcelona (...) que constituyó un instrumento de planificación de la política archivística municipal (...) La materialización del proyecto desencadenó una amplia intervención en el campo de las infraestructuras, significó la unificación conceptual y funcional de los diferentes órganos que actualmente forman el Archivo Municipal y potenció la homogeneización del tratamiento documental y de las normativas técnicas» (Alberch i Fugueras, Martínez 1996b). – El sistema de archivos del Ayuntamiento de Barcelona se explica en artículos (Alberch; Martínez 1996b) (Albert [et al.] 1996c) (Martínez, 1995).

Es importante que las respectivas administraciones redacten un manual con las normas y reglamentos de gestión de documentación administrativa, para que sirva de orientación a toda persona que tenga que trabajar con este tipo de documentación.

TABLA 15: NORMATIVA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Generalitat de Catalunya	Ajuntament de Barcelona
Apoyo bibliográfico	Apoyo bibliográfico
<ul style="list-style-type: none"> – Existe un <i>Manual de Normes i Procediments Interdepartamental</i> del año 1987 (no publicado). – En este año 1999 se publicará un <i>Manual per a la gestió de la ocutmentació administrativa</i>. 	<p>Ha publicado en 1994 el manual de <i>Normes i Reglaments de l'Arxiu Municipal de Barcelona</i> que recoge: <i>Las Normes reguladores de l'organització i funcionament del sistema municipal d'arxius</i> que se aprobó en un decreto de alcaldía, el 10 de diciembre de 1990. El reglamento que regula entre otros: el acceso a la documentación, el tratamiento técnico de la documentación y modelos de documentos. Las circulares e instrucciones sobre eliminación de la documentación administrativa (13 de febrero de 1992), y el tratamiento y conservación de los documentos en soporte informático (24 de marzo de 1992). El manual de procedimiento para la tramitación de las propuestas de evaluación y tría de la documentación municipal (3 de diciembre de 1992). Las directrices archivísticas que presentan modelos de fichas catalográficas para la descripción e informatización de los fondos de imágenes fijas y móviles, cartográficas y visuales.</p>

B.1 Primera fase: la normalización del documento administrativo

B.1.1 Diseño, estructura y contenido del modelo de documento administrativo

Los documentos administrativos tienen la función de formalizar las actuaciones y la comunicación dentro de la administración, con otras administraciones o con las personas administradas.

En la página web que el Ministerio de las Administraciones Públicas (Map, 1999a) dedica a los documentos administrativos se define el concepto de actividad administrativa «la actividad administrativa se distingue por su carácter documental, es decir, por reflejarse en documentos que constituyen el testimonio de la mencionada actividad. Los documentos administrativos son el soporte en el que se materializan los distintos actos de la Administración Pública, la forma externa de dichos actos». Los documentos administrativos, por consiguiente, son fundamentales para el desempeño de las funciones de la administración.

La modernización de la administración ha de pasar por establecer un buen nivel de comunicación no sólo con el ciudadano, sino también con el usuario interno. Como ya hemos mencionado anteriormente esta comunicación se establece ha través de unos documentos, que por otra parte, constituyen la carta de presentación de la entidad. La constatación de esta realidad debería inducir a cualquier administración a preocuparse por estudiar si el diseño, la estructura y el contenido de sus documentos administrativos se adecúan a facilitar el tipo de trámite para el que están destinados. Es importante que tomen conciencia de su importancia porque de esta manera no repetirán una costumbre ya generalizada a la hora de crear formularios nuevos: en general se acude a los antiguos para reproducirlos exactamente igual, es decir con los mismos errores, sin pensar que podrían mejorarse. La organización tiene que mentalizarse de que si realiza este análisis en profundidad de sus documentos, sus efectos redundarían en una mejora de la imagen corporativa.

Por lo tanto, todo organismo debería establecer unos criterios para el diseño y la redacción de sus documentos administrativos. Estos modelos tendrían que revisarse, simplificarse y normalizarse. El objetivo es conseguir un único modelo para un único tipo de trámite.

Actualmente, las administraciones están preocupándose en normalizar los modelos de documentos mediante la publicación de manuales de documentos administrativos, comenzando por el Ministerio de Administraciones Públicas:

TABLA 16: NORMALIZACIÓN DE DOCUMENTOS: ADMINISTRACIÓN GENERAL

Ministerio de Administraciones Públicas
Apoyo informativo
En la página web, del Centro de Información Administrativa ¹¹ del Ministerio de la Administraciones Públicas, <i>Manual de documentos administrativos</i> se ofrece la siguiente información: relación de procedimientos de la Administración General del Estado, los modelos de documentos administrativos y el programa PROA que ayuda a la elaboración de documentos administrativos».

También las administraciones autonómicas y locales llevan tiempo elaborando algunos catálogos de modelos de documentos administrativos (ver el apartado «modelos de documentos administrativos» en la bibliografía).

Esta normalización de los modelos de los documentos administrativos alcanza más allá de la de los límites de las propias administraciones. En este sentido todas las administraciones, tanto la General, como las Autonómicas y Locales han de realizar un esfuerzo conjunto para poder integrar sus sistemas de información y facilitar el que los ciudadanos no necesiten trasladarse para la tramitación de sus procedimientos. El paso previo consiste en la simplificación y normalización de los documentos administrativos.¹²

Y en estos momentos en que la tecnología web está posibilitando la tramitación en línea mediante las extranets y las intranets (Palma, García Ramos, 1997) el cuidado en el diseño, en la estructura y en los contenidos de los formularios se hace incluso más importante. Su informatización podría servir como excusa para plantear una revisión y conseguir una normalización de los modelos de documentos. En esta línea, el Ministerio de Administraciones Públicas está realizando un esfuerzo en la normalización de la tramitación electrónica:

TABLA 17: NORMALIZACIÓN DE LOS MODELOS DE DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS: TRAMITACIÓN EN LÍNEA

Ministerio de Administraciones Públicas
Proyecto «Acción Pista»
Apoyo informativo
El proyecto «Acción Pista» ¹³ pretende conseguir una administración más cercana al ciudadano. En el pliego de especificaciones técnicas del Subproyecto 2, titulado «Servicios de Información Administrativa y Tramitación Electrónica», se dividen los objetivos se en tres niveles:
<ol style="list-style-type: none"> 1) Desarrollar una guía integrada de prestaciones y servicios administrativos y facilitar la obtención de los modelos de documentos existentes para la tramitación de procedimientos. 2) Facilitar la iniciación de procedimientos mediante el envío de formularios electrónicos normalizados. 3) Facilitar la tramitación electrónica de procedimientos permitiendo la comunicación entre las Administraciones intervinientes y con los ciudadanos.

11. La dirección web del Centro de Información Administrativa del Ministerio de las Administraciones Públicas es <http://www.igsap.map.es/docs/cia.htm>.

A la Dirección General de Inspección, Simplificación y Calidad de los Servicios se entra por la página web de la Ventanilla Única de las Administraciones Públicas.

12. Ya en la *Ley 30/1992 de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común* se recoge por primera vez la posibilidad de que el ciudadano pueda presentar sus solicitudes, escritos y comunicaciones en cualquier órgano de registro de las distintas administraciones públicas.

13. La dirección de sede web de «Acción Pista» <http://www.map.es/csi>.

Un primer paso que están dando las distintas administraciones para la integración de sus respectivos sistemas de información es el de establecer unos convenios marco que reciben el nombre de «Ventanilla Única». Estos convenios pretenden «mejorar la calidad en la prestación de los servicios públicos mediante la adopción de medidas que articulen un modelo de funcionamiento administrativo caracterizado por los principios de economía y eficacia, así como por estar orientado al ciudadano como sujeto activo y protagonista principal en la actividad de las Administraciones Públicas». ¹⁴ Este programa, que se concierta entre la Administración General del Estado, las entidades autonómicas y las locales que estén interesadas, ofrece al ciudadano la posibilidad de presentar sus documentos en cualquier administración, sin necesidad de desplazarse.

TABLA 18: INTERCOMUNICABILIDAD DE REGISTROS DE LAS DISTINTAS ADMINISTRACIONES

Ministerio de Administraciones Públicas y Entidades locales
Programa «Ventanilla Única»
Apoyo informativo
«El objeto del convenio es permitir la presentación en los registros de la Entidad Local de solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidos a la Administración General del Estado (la totalidad de órganos administrativos que la integran) y a las entidades de Derecho Público vinculadas o dependientes de aquella (organismos autónomos, agencias, entes...). <p>Con ello se pretende aprovechando el instrumento proporcionado por el artículo 38.4 b) de la Ley 30/1992, que los ciudadanos vecinos de Entidades Locales puedan –sin necesidad de desplazarse– relacionarse con la Administración General del Estado a través de dichas entidades» ¹⁵</p>

Para conseguir el traspaso de los registros entre las administraciones implicadas se ha de configurar un «registro único». Proceso complejo porque previamente se han de informatizar los registros dentro de la misma administración para, posteriormente, lograr su intercomunicación con los de las demás. La informatización, a su vez, exige un proceso de normalización entre los distintos registros. En este sentido, las respectivas administraciones autonómicas han promulgado distintas normativas que pretenden regular el proceso de registro de entrada y salida de documentos (Real Decreto 772/1999) (Real Decreto 2568, 1986).

Interesa especialmente mencionar el manual, que ha elaborado la Generalitat de Catalunya, debido a que ya incorpora en el proceso de registro información que atañe a la gestión documental: el asunto, el tipo de documento, el tema del documento del SIGEDA (Sistema de Gestión de Documentació Administrativa). Constituye, por tanto, un primer avance en la integración del sistema documental en el administrativo. Y, como además contempla la integración de este registro con el de gestión administrativa, de esta manera se posibilita que en las mismas oficinas se pueda asignar el código de clasificación al documento registrado:

TABLA 19: MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE ENTRADA Y SALIDA DE DOCUMENTOS

Generalitat de Catalunya
Apoyo informativo
El «Comité Director per a l'Organització de l'Administració», de la Generalitat de Catalunya publicó en 1995 un <i>Manual de procediment de registre d'entrada i sortida de documents de l'Administració de la Generalitat de Catalunya</i> que tiene por objetivo concretar los conceptos básicos y los datos necesarios para garantizar el sistema de intercomunicabilidad de registros (traducción) «El principio de intercomunicabilidad de los re-

14. Cita recogida de la sede web: *El convenio marco para la colaboración en la progresiva implantación de un sistema intercomunicado de registros de las Administraciones Públicas en el Ambito de Cataluña* <<http://www.igsap.map.es/sgpro/conven/contata.htm>>.

15. La dirección de la sede web del Proyecto de Ventanilla Única del Ministerio de las Administraciones Públicas es <http://www.igsap.map.es/sgpro/conven/conven.htm>.

gistros, si se configura este »registro único» conformado por todas las administraciones y entidades mencionadas, es evidente que tendrá que conseguir la comunicación entre todos ellos para poder el traspaso de información de unos a otros»

En este manual se establece la estructura de la base de datos de los asentamientos de entrada y salida de los documentos, los campos que interesan resaltar para la integración de los sistemas documental y administrativo:

- «Asunto: se ha de expresar brevemente el contenido del documento que se registra de manera que permita identificarlo»
- Tipos de documentos que se han de registrar: 1) Documentos de comunicación o correspondencia: oficio, carta, comunicado interno, notificación 2) documentos de solicitud (administrativos o jurídicos): solicitud, convocatoria, citación, recurso, denuncia, reclamación, requerimiento, alegación
- Soporte físico: este dato se ha de rellenar mediante una tabla
- Tema del documento. Tema SIGEDA. Se puede indicar el tema del documento con una codificación propia de cada registro teniendo en cuenta que se trata de una tabla local. Este apartado se puede rellenar desde el mismo registro o desde las unidades administrativas que estén conectadas, las cuales conocen más detalladamente los documentos que recibe del registro y el tema correspondiente del documento. Además, se ha de establecer la relación entre la codificación de temas propio de cada registro y los temas SIGEDA automáticamente, cuando se introduce el tema propio, el campo Tema SIGEDA aparece la equivalencia del tema propio con el tema SIGEDA correspondiente (a nivel bastante general ej: gestión de personal etc.)
- Número de expediente y archivo provisional: estos dos apartados se pueden rellenar cuando exista una aplicación informática conectada directamente con el registro.

Para facilitar al ciudadano la tramitación de sus procedimientos administrativos algunas sedes webs de administraciones públicas ponen a su disposición los modelos de documentos en diferentes formatos digitales, que se pueden grabar, rellenar, imprimir y enviar a la administración correspondiente por correo ordinario o en línea.

Estos formularios electrónicos son modelos de documentos y, por consiguiente, han de ser estudiados con el mismo rigor y minuciosidad. Su normalización será vital en ese futuro que ya denominan «oficina sin papel». A este respecto, Bill Gates en su libro *Los negocios en la era digital* (Gates, 1999) explica que en su empresa, Microsoft, se propusieron «liberar a los trabajadores eliminando la lentitud y la inflexibilidad del trámite sobre papel», para lograr este objetivo en 1996 realizaron un estudio para implantar la tramitación digital:

TABLA 20: TRAMITACIÓN EN LÍNEA. NORMALIZACIÓN DE LOS FORMULARIOS DIGITALES: ANÁLISIS PREVIO

Empresa Microsoft
Apoyo informativo
«Para mi sorpresa, se me informó que ese año habíamos impreso 350.000 ejemplares de nuestros estados comerciales. Entonces solicité una muestra de cada uno de los formularios de papel vigentes en la organización. Encuadernados en un grueso volumen que aterrizó sobre mi escritorio, totalizan cientos y cientos de formularios. En nuestras oficinas centrales, sólo el departamento de Aprovisionamiento utilizaba 114 formularios distintos. Nuestro plan de jubilación de empresa 401(K) requiere ocho papeles diferentes (para altas, las bajas, las modificaciones de la información concerniente al empleado, y las variaciones de la inversión o cuota de contribución de cada uno), y cada vez que la Administración introduce una modificación legislativa hay que actualizar los formularios, imprimir otros nuevos y reciclar los antiguos. Este consumo de papel, sin embargo, no era sino el síntoma de otro problema más grave: los procesos administrativos eran demasiado complicados y consumían demasiado tiempo» (Gates, 1999, p. 64).

Una vez el estudio estuvo finalizado se realizó una valoración, selección, revisión y homogeneización rigurosa de todos los modelos de documentos que se estaban utilizando en la tramitación manual. La reducción del número de modelos fue realmente drástica:

TABLA 21: TRAMITACIÓN EN LÍNEA. NORMALIZACIÓN DE FORMULARIOS DIGITALES:
REDUCCIÓN DE LOS MODELOS

Empresa Microsoft
Apoyo informativo
«La sustitución de los formularios sobre papel mediante nuestra intranet ha producido resultados dignos de atención. En el momento de imprimir estas líneas el número de formularios a nivel de la compañía ha pasado de más de 1.000 a un total de 60. De entre los grupos que empezaron con más formularios, Aprovisionamientos ha pasado de 114 a 1; Administración a sólo 6; y Recursos Humanos los redujo a 39. De los 60 formularios restantes 10 son obligatorios por imperativo legal y 40 nos lo piden las entidades exteriores que aún utilizan sistemas de soporte papel. Los 10 restantes son formularios utilizados con tan poca frecuencia que de momento no valía la pena pasarlos a la forma electrónica. Las empresas tienen un incentivo para persuadir a sus colaboradores externos y a los organismos de la Administración en cuanto a la conveniencia de aceptar la información electrónica, de modo que la adopción de un planteamiento completamente digital sin papel sea un objeto previsible» (Gates, 1999, p. 73).

Los resultados económicos de la implantación de los procesos de tramitación en línea en la empresa Microsoft fueron realmente sorprendentes y avalados con cifras contundentes:

TABLA 22: TRAMITACIÓN EN LÍNEA. NORMALIZACIÓN DE LOS FORMULARIOS DIGITALES:
AHORRO ECONÓMICO

Empresa Microsoft
Apoyo informativo
«En conjunto el ahorro obtenido con la introducción de los formularios electrónico que he descrito en este capítulo habrá totalizado por lo bajo 40 millones de dólares en los primeros doce meses de implantación 1997-1998. La mayor parte de este ahorro proviene de la reducción de los costes de proceso. Según estimaciones de firmas auditores, los pedidos sobre papel cuestan (principalmente en tiempo del personal que maneja los papeles) unos 145 dólares por transacción. A comparar con el coste del proceso electrónico en Microsoft, que es inferior a 5 dólares por transacción. En este primer año de uso, la aplicación MS Market cursó 250.000 transacciones que movieron más de 1.600 millones de dólares. Lo cual ahorró a nuestra compañía por lo menos 35 millones en costes de tramitación; desde entonces el volumen de transacciones ha seguido aumentando en medida significativa. En esta cifra de 35 millones se incluyen 3 millones ahorrados por la asignación de veintidós empleados de Aprovisionamientos a otras tareas en todo el mundo» (Gates, 1999, p. 73).

En la misma línea, las administraciones están realizando esfuerzos para facilitar la tramitación al ciudadano a través de Internet, su objetivo es evitarle paseos innecesarios e interminables colas en las ventanillas. Con este fin, se facilitan, según el tipo de trámite, los modelos de documentos o los formularios digitales:

TABLA 23: TRAMITACIÓN EN LÍNEA.
NORMALIZACIÓN DE LOS FORMULARIOS DIGITALES: CIUDADANO

Ajuntament de Barcelona
Apoyo informativo
En la sede web del Ayuntamiento de Barcelona, ofrece información sobre 800 trámites administrativos, en algunos de ellos se ofrecen sus modelos de documentos que el ciudadano puede rellenar e imprimir, así como formularios electrónicos para realizar la solicitud directamente por Internet ¹⁶

16. Se encuentran en el apartado Tràmits i Gestions de la sede web del Ayuntamiento de Barcelona: <http://www.bcn.es>.

En cuanto a la coordinación de las distintas unidades orgánicas que intervienen en el proceso de normalización de los documentos, en principio, parecería obvio, que se centralizara la función de creación de documentos en una sola unidad orgánica. Sin embargo, como ya se mencionó en los conceptos globales de este estudio, la situación es compleja, ya que en el diseño de los documentos participan diferentes órganos administrativos (Organización y Métodos, Difusión y Comunicación, Política Lingüística, Informática, Secretarías Generales de los Departamentos... y un último, o primero?... el Servicio de Archivos).

La participación del archivero en esta fase se considera imprescindible porque su experiencia aporta un elemento de racionalización al proceso. La posibilidad de incluir ya en los modelos de documentos unos apartados que permitieran controlar desde el principio la gestión documental constituirían un primer paso realmente útil. Por ejemplo, la introducción del código de clasificación y la descripción, e incluso, sería conveniente que se pudiera indicar ya en esta primera etapa, el período de conservación o de eliminación, su grado de confidencialidad, o el de transferencia al Archivo Central Administrativo. Resultaría útil porque los procesos de consulta, eliminación o transferencia se podrían automatizar en los documentos con soporte digital.

B.1.2 La adecuación lingüística del modelo de documento administrativo

No sólo es importante esta formalización en la representación del modelo de documento administrativo, sino también su adecuación lingüística a cada tipo de trámite. El lenguaje administrativo exige un elevado nivel de formalización y tiene unas características especiales propias, por ello las administraciones deberían crear sus propios manuales de estilo o aconsejar en algunos que ya estén publicados.

Este cuidado en el aspecto lingüístico no sólo es vital en la redacción de los documentos sino también en el de las páginas web de las administraciones. Una redacción poco comprensible o incorrecta puede producir una mala imagen de cara al administrado. En los conceptos globales de este estudio ya se informó del gran número de entes que pueden intervenir en una normalización lingüística, con el ejemplo de los de la Generalitat de Catalunya (Política Lingüística, Difusión de la Información y Comunicación, las Secretarías Generales de los Departamentos, Organización y Métodos, y... otros organismos y consorcios normalizadores). En el apartado «Lenguaje administrativo» de la bibliografía se presentan ejemplos que pueden servir de orientación.

B.2 Segunda fase: normalización de los expedientes administrativos

Consideramos el expediente como el conjunto ordenado de documentos y actuaciones que sirven de antecedente y fundamento a la resolución administrativa, así como las diligencias encaminadas a ejecutarla (Real Decreto 2568, 1986).

Ya en el artículo 30 de la *Ley de procedimiento administrativo de 17 de julio de 1958* se especificaba que expedientes administrativos tenían que ser normalizados: «Los documentos y expedientes administrativos serán objeto de normalización, para que cada serie o tipo de los mismos obedezcan a iguales características y formato».

Si partimos de la consideración de que un expediente es el testimonio documental de un procedimiento administrativo, deduciremos que la tarea de normalización de los expedientes conlleva la de la normalización de los procedimientos. La normalización implica un estudio riguroso y una formalización por escrito de los procedimientos, necesaria para la racionalización de los procesos y para su automatización posterior (*workflow*).

La normalización de los procedimientos administrativos se hace aún más necesaria cuando intervienen órganos dentro de una misma administración o distintas administraciones:

TABLA 24: SIMPLIFICACIÓN DE LA TRAMITACIÓN ADMINISTRATIVA: ENTRE ADMINISTRACIONES

Generalitat de Catalunya
Normativa
«Simplificació de tràmits i procediments. L'Administració General de l'Estat i l'Administració de la Generalitat de Catalunya, així com les Entitats Locals que s'hi adhireixin, es comprometen a determinar els tràmits i procediments susceptibles de simplificació i/o integració. La dita obligació afectaria progressivament els procediments de tramitació compartida i aquells altres, responsabilitat de cada Administració, entre els quals existeixi una connexió material» (<i>Conveni Marc per a la col·laboració en la progressiva implantació d'un sistema intercomunicat de registres de les administracions públiques en l'àmbit de Catalunya (1997)</i>).

Cuando un archivero se propone diseñar e implementar un sistema de gestión de documentación administrativa se puede encontrar con el problema añadido de que las distintas unidades administrativas que intervienen en un procedimiento administrativo no forman expedientes. Por tanto, aunque la labor de reagrupamiento de la documentación que corresponde a un expediente administrativo, no debería entrar dentro de sus competencias, es imprescindible realizarla porque impediría la implantación del sistema. Un ejemplo de esta necesidad lo experimentó el Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya:

TABLA 25: REAGRUPAMIENTO DE LA DOCUMENTACIÓN EN EXPEDIENTES

Generalitat de Catalunya
Apoyo informativo
Cuando se empezó a elaborar el cuadro de clasificación del «Departament de Cultura» en 1990, en la fase de recogida de información se encontraron con el problema de que (traducción) «un buen porcentaje de las unidades administrativas no formaba expedientes, porque cada técnico acostumbraba a conservar su propia documentación, con la consiguiente proliferación de pequeños archivos y copias» (Canela, Campos y Domingo, 1992).

En principio el estudio de los procedimientos administrativos corresponde a la unidad de Organización y Métodos, en el caso de que éstos no estuvieran debidamente formalizados por escrito, al archivero, en esta primera fase de diseño del sistema, no le queda otro remedio que realizar este estudio para conseguir reagrupar todos los documentos que forman el expediente. En los casos de la Generalitat de Catalunya y el Ayuntamiento de Barcelona, las respectivas unidades de Organización y Métodos han elaborado algunos manuales de normas y procedimientos administrativos (ver apartado «Procedimientos administrativos» de la bibliografía), se menciona el de Barcelona porque lo consideramos muy práctico para tomarlo como modelo:

TABLA 26: FORMALIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS:
ADMINISTRACIÓN LOCAL

Ajuntament de Barcelona
Apoyo informativo
En el Ayuntamiento de Barcelona la unidad de Organización y Métodos realizó, en 1993, un excelente trabajo estudiando sus procedimientos administrativos en la <i>Guia pràctica per a la tramitació d'expedients administratius</i> , y aunque no está actualizada y por tanto está desfasada, este catálogo es muy recomendable como punto de referencia para el estudio de los procedimientos administrativos de cualquier administración local.

Cada modelo de procedimiento se presenta con la siguiente estructura: una primera parte en la que se especifica el tipo de procedimiento, su objeto, el inicio, y el contenido, con un apartado para observaciones; una segunda parte en que se incluye el número de orden dentro del proceso, la denominación y la forma del documento y los aspectos relevantes de su contenido; una tercera parte con el diagrama de flujo del proceso (órganos por los que pasa la documentación, acciones, documentación y sucesión); y la cuarta parte y última en que se especifica la normativa aplicable.

– En la *Gaseta Municipal de Barcelona* se publicó un número extraordinario con *Models tipus de clàusules administratives particulars* para contratos de obras, de suministros, de consultoría y asistencia, de servicios, de redacción de proyectos de obras y de trabajos específicos y concretos no habituales. (Ajuntament de Barcelona, 1999).

La tendencia actual en todas las Administraciones Públicas se encamina a la informatización de los procedimientos administrativos. Ya en el *Real Decreto 2568/1986* en que se aprobaba el reglamento de organización, funcionamiento y régimen jurídico de las entidades locales se contemplaba esta automatización:

TABLA 27: INFORMATIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

Administración Local
Normativa
«Siempre que sea posible se mecanizarán o informatizarán los trabajos burocráticos y se evitará el entorpecimiento o demora en la tramitación de expedientes a pretexto de diligencias y proveídos de mera impulsión, reduciéndolos a los estrictamente indispensables» (<i>Real Decreto 2568, 1986</i>).

La Administración Central está realizando un esfuerzo en vías a la informatización de los procedimientos administrativos, promoviendo diferentes proyectos encaminados a facilitar la automatización de los flujos administrativos

TABLA 28: INTEGRACIÓN DE LOS FLUJOS DE LOS EXPEDIENTES: ESPECIFICACIONES

Ministerio de Administraciones Públicas
Proyecto ESTROFA
Apoyo informativo
El proyecto ESTROFA (Especificaciones para el Tratamiento de Flujos Administrativos Automatizados), adicional a ATRIO, estudia las especificaciones para los sistemas de control de flujos de tareas conocidos como <i>workflow</i> (Cruz, Mikelarena, 1998).

En estos momentos, todas las administraciones públicas están intentando simplificar la tramitación administrativa. Los diagramas de flujos son instrumentos que facilitan el estudio de la racionalización y la normalización de los procesos administrativos, ya que permiten visualizar las secuencias del procedimiento administrativo de una forma global. La reingeniería de procesos recomienda eliminar todas aquellas tareas que no aportan valor añadido. Como estos diagramas permiten abarcar de una forma global todo el procedimiento, se facilita la localización de aquellos pasos en la tramitación que no son necesarios.

TABLA 29: SIMPLIFICACIÓN DE LA TRAMITACIÓN DE LOS EXPEDIENTES

Administración local
Normativa
«Art. 147. 1. La tramitación administrativa deberá desarrollarse por procedimientos de economía, eficacia y coordinación que estimulen el diligente funcionamiento de la organización de las entidades locales... Art. 167. 1. La tramitación de los expedientes se simplificará cuanto sea posible» (Real Decreto 2568, 1986).

Si se lleva a cabo esta reingeniería en la tramitación, los resultados no se dejan esperar: no sólo mejora la imagen de la administración de cara al ciudadano al producirse una agilitación de la tramitación tanto interna como externa (se acortan los tiempos de respuesta), sino que se produce un ahorro en los costes (horas de trabajo y papel).

Las administraciones han de estar preparadas para dar respuesta a las nuevas exigencias futuras de los ciudadanos. Estas exigencias no son muy lejanas y se irán incrementando en la medida que la tecnología web se vaya implantando en los hogares: exigencias de poder consultar y modificar la información que sobre ellos posee la administración, exigencias para poder realizar aquella tramitación en línea que no reclame su presencia, exigencias para poder consultar el estado de su tramitación... Estos derechos de los ciudadanos ya se establecieron en la *LEY 30/92, de 26 de noviembre de Régimen jurídico de las Administraciones Públicas y del procedimiento administrativo común*.¹⁷ Ejemplos de tramitación en línea a través de Internet en el ámbito catalán (para el resto de autonomías (Cruz, Mikearena, 1998, p. 208):

TABLA 30: TRAMITACIÓN EN LÍNEA: ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA

Generalitat de Catalunya
Apoyo informativo
En la Oficina de Gestió Unificada (OGU) - <i>Guia de Tramitació</i> ¹⁸ se permite gestionar de manera unificada los trámites que son competencia de la Generalitat de Catalunya, funciona como ventanilla única y se facilitan los siguientes: actividad de un establecimiento, suministros energéticos y de agua, seguridad en instalaciones, productos elaborados, impacto de la actividad medio ambiental. En la página web de <i>Direcció General de Consum y Seguritat Industrial</i> : modificación de los datos de las empresas en la inscripción al Registro Industrial (REIC). En la del Institut Català de Energia se permite rellenar formularios para la declaración de datos de los autoprodutores. En la de la Càmera de Comerç se pueden modificar datos de empresarios. En la del Servei de Col·locació las empresas pueden darse de alta y enviar sus ofertas de trabajo. En la de Benestar Social se proporciona información sobre la documentación que hay que aportar en los trámites (Otero, 1999).

17. *LEY 30/92, de 26 de noviembre de Régimen jurídico de las Administraciones Públicas y del procedimiento administrativo común* «Derechos de los ciudadanos: Los ciudadanos, en sus relaciones con las Administraciones Públicas tienen los siguientes derechos:

- a) A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de documentos contenidos en ellos (...)
- g) A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.
- h) El acceso a los registros y archivos de las Administraciones Públicas en los términos previstos por la Constitución y en ésta y otras leyes».

18. La dirección de la sede web de la Oficina de Gestió Unificada (OGU), *Guia de Tramitació de la Generalitat de Catalunya* <<http://www.gencat.es/ogu/cguia.htm>>.

TABLA 31: TRAMITACIÓN EN LÍNEA: ADMINISTRACIÓN LOCAL

Ajuntament de Barcelona
Apoyo informativo
<p>Uno de los principales objetivos de la sede web del Ayuntamiento de Barcelona, desde su creación en 1996, ha sido la tramitación electrónica. Con este fin, se está elaborado un catálogo de trámites con una información descriptiva. Existe un responsable de la función de Tramitación Electrónica en el Ayuntamiento. En estos momentos tienen un total de 800 trámites referenciados en su página web clasificados según dos criterios: los más habituales, y por temas y subtemas: «activitat econòmica i ocupació; animals; comerç, industria i consum; cultura i lleure; afers socials; circulació i vehicles; comunicació i imatge; educació; esports; manteniment de la ciutat i medi ambient; sanitat; serveis funeraris; via pública; hisenda; població i participació ciutadana; seguretat ciutadana; territori, urbanisme i habitat». De cada trámite se proporciona la siguiente información: definición, quién lo puede pedir, documentación a aportar, dónde se puede pedir, cómo se hace, fechas, precio y marco legal. Anton Queralt, responsable del proyecto de tramitación electrónica del Instituto Municipal de Informática informa que los primeros trámites se pusieron en línea en el año 1997, y se ha pasado de gestionar de un total de 6 trámites/día a 140 trámites/día, la previsión del número de atenciones por internet será de más de un millón para 1999 (Otero, 1999).</p>

La tramitación en línea todavía se encuentra en sus comienzos, porque la mayoría de las administraciones sólo ofrecen la posibilidad de envío de alguna instancia o la petición de un certificado. En cuanto al desarrollo de la certificación electrónica las más evolucionadas son las relacionadas con la declaración de impuestos: en estos momentos ya están permitiendo el envío de la declaración por internet (para ello han de ofrecer mecanismos que permitan identificar al contribuyente), y su correspondiente pago (Ayuntamiento de Sabadell).

B.3 Tercera fase: la clasificación del documento administrativo

La tercera fase de la gestión documental administrativa consiste en diseñar un sistema corporativo de clasificación (Roberge, 1990). Como los documentos necesitan estar clasificados para poder ser recuperados, el primer paso para la implantación de este sistema consistirá en la elaboración de un cuadro de clasificación que ha de ser único para toda la organización. Este cuadro es el que se utilizará en todas las unidades administrativas. El cuadro de clasificación que propone Roberge es de tipo funcional (más estable que el orgánico, porque resiste los cambios orgánicos de la entidad). En la Generalitat se ha mantenido este modelo funcional.

El cuadro de clasificación del Ayuntamiento de Barcelona ha compaginado lo orgánico con lo funcional. Están intentando un experimento muy interesante que consiste en integrar todos los cuadros de clasificación existentes (administrativos e históricos).

TABLA 32: GRADO DE ELABORACIÓN DE LOS CUADROS DE CLASIFICACIÓN

Generalitat de Catalunya	Ajuntament de Barcelona
<p>En estos momentos están ya casi todos los cuadros de clasificación de todos los departamentos de la Generalitat terminados.¹⁹</p>	<ul style="list-style-type: none"> - El cuadro no está finalizado. - «El reto principal lo planteaba como integrar en un cuadro de clasificación ya existente, definido pensando sobre todo en los archivos de gestión, las series documentales de documentación histórica. En los estudios previos realizados se vió que en un 80%, la integración se podía realizar de forma prácticamente automática. Para la integración del 20% restante, era necesario realizar algún tipo de adaptación, que consistió en crear nuevas entradas en el cuadro de clasificación que no podían ser utilizadas en los archivos de gestión, puesto que se consideraban entradas cerradas...» (Alberch, 1996c).

19. Información proporcionada por Anna Lorente del Servei d'Arxius de la Generalitat de Catalunya.

En vías a la integración del sistema documental y administrativo, el documento se ha de clasificar en el mismo momento en que se genera o recibe en los órganos (también sirve como instrumento para organizar físicamente la documentación en los archivos de gestión), de esta forma estará en todo momento localizado y disponible para su uso. Por ello, es necesario que en los documentos y en la cubierta de los expedientes administrativos se contemple la incorporación de la clasificación (si los procedimientos estuvieran informatizados sería incluso conveniente que se pudiera asignar automáticamente).

B.4 Cuarta fase: la evaluación de la documentación administrativa

Como la Administración Pública en el ejercicio de sus funciones produce un volumen de documentación muy elevado que crece cada año de una forma exponencial (las tecnologías de la información, lejos de las previsiones iniciales, han hecho que la producción siga aumentando (Cruz, Mikelarena, 1998)), el problema de la conservación de la documentación cada vez se vuelve más acuciante y grave. Debido a ello pueden encontrarse completamente desbordadas ante la situación, puesto que es realmente imposible poder gestionar y almacenar adecuadamente toda esta masa documental. En el caso del Ayuntamiento de Barcelona:

TABLA 33: CRECIMIENTO EXPONENCIAL DEL VOLUMEN DE DOCUMENTACIÓN EN LOS ARCHIVOS DE GESTIÓN

Ajuntament de Barcelona
Apoyo informativo
«... la mayoría de órganos administrativos han pasado, de poder conservar en sus dependencias fondos documentales de más de treinta años a tener problemas para conservar documentación con menos de cinco años. El aumento de documentos, ha comportado también, problemas para establecer un control y unos criterios en la conservación y sobre todo en la recuperación» (Alberch, 1996b).

La solución al problema es obvia: se hace necesario un proceso de evaluación para poder eliminar todos aquellos documentos que realmente ya han perdido su valor administrativo y no poseen valor histórico. Sin embargo, aunque la solución parece sencilla, la regulación del proceso de valoración es compleja y se ha de realizar de una forma muy rigurosa.

En cuanto a la regulación de la documentación generada por las administraciones autonómicas, las Comunidades Autónomas están emitiendo normativas que les permiten controlar aquella documentación que debe ser conservada y expurgada. En el caso de la Generalitat de Catalunya:

TABLA 34: EVALUACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA: AUTONOMÍAS

Generalitat de Catalunya
Normativa
«És fet evident que en els nostres dies l'Administració pública genera una massa documental creixent, la qual passada la seva vigència administrativa, no és necessari ni convenient conservar en la seva totalitat. Per això la Llei 6/1985, d'arxius, preveu que, un cop expirat el període de vigència als organismes els han produït o rebut, els documents han de ser objecte d'una tria o expurgació, a fi de conservar-ne permanentment només aquells que tinguin interès per a la informació i la investigació, o bé siguin de conservació obligada segons la llei» (Decret 117/1990, de 3 de maig, sobre avaluació i tria de documentació de l'Administració pública).

Como esta operación de evaluación de la documentación administrativa es tan esencial para la historia tanto del país como de la organización, las administraciones necesitan controlar rigurosamente la eliminación y conservación de su documentación. Para el desempeño de estas funciones han creado unos órganos colegiados interdisciplinares (formados por archiveros y profesionales que provienen de otros ámbitos) que se denominan generalmente con el nombre «comisiones de evaluación o de calificación de la documentación», cuya función es establecer las tablas de evaluación documental y su correcta aplicación. A estas comisiones se las han dotado de competencias amplias, tanto ejecutivas como administrativas. La Comissió Nacional d'Avaluació i Tria de la Documentació de la Generalitat de Catalunya se crea el 29 de abril de 1991, la Comissió de Tria i Eliminació del Ayuntamiento de Barcelona el 18 de abril de 1991.

Como norma general no puede ingresar en los archivos históricos ningún documento que no haya sido previamente evaluado. En este sentido, se considera necesario aclarar que la Comissió Nacional d'Avaluació i Tria de la Documentació de la Generalitat también evalúa documentación municipal. Por tanto, en el caso de que los dictámenes no concuerden, siempre prevalece el de la Comissió Nacional sobre el de la Comissió Municipal. Sin embargo, si a un ayuntamiento le interesa conservar una serie que la Comisió Nacional ha considerado eliminar, podrá hacerlo siempre que destine un espacio físico propio para ello, pero nunca deberá enviarla a los archivos históricos comarcales.

La función principal de las comisiones consiste en emitir las tablas de evaluación y también la de controlar su aplicación. Las tablas son los calendarios de conservación de los documentos. A cada serie se le asigna un tiempo de eliminación (si es necesario) y el tipo de expurgo (total o parcial con muestreo). Esta evaluación se podría asignar a los documentos y expedientes administrativos desde el momento en que se crean, de esta manera si los procedimientos estuvieran informatizados se podría realizar esta operación de una forma automática (con los debidos controles). En los que respecta los organismos que estamos estudiando:

TABLA 35: LAS TABLAS DE EVALUACIÓN Y CONTROL DOCUMENTAL

Generalitat de Catalunya	Ajuntament de Barcelona
Normativa	Normativa
<p>– Las tablas de evaluación se publican en el <i>Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya</i>, el DOGC, mediante órdenes.</p> <p>– Las normas para la aplicación de las tablas de evaluación documental se encuentran en la <i>Ordre de 8 de febrer de 1994</i>, dónde se establece la información que debe de contener el escrito de petición: código de la tabla, título de la serie documental, fechas, nombre de la serie documental recapitulativa con expresión del período que abarca, los metros lineales, fecha en que se piensa destruir. Los archiveros deben de controlar la eliminación en un libro de registro diligenciado por él y por el responsable del organismo.</p>	<p>En su memoria anual publica sus tablas de evaluación y control documental, y también su seguimiento <i>Relació del seguiment administratiu del expedients d'avaluació de la Comissió de Tria i Eliminació de la Documentació Municipal</i>. En estas tablas se incluye también el dictamen de la Comissió Nacional.</p>

La publicación de la Generalitat *Normes i procediments de valoració documental per a arxius públics* (Generalitat de Catalunya, 1997) recoge unas consideraciones teóricas sobre evaluación documental que se consideran muy interesantes y útiles para cualquier organización que se proponga una valoración. También reúne los códigos del 1 al 154²⁰ de las tablas de evaluación documental publicadas por la Comissió Nacional d'Avaluació i Tria de la Do-

20. No se ha creído conveniente incluir en la bibliografía todas las órdenes de aprobación de tablas de evaluación documental que publica la Generalitat en el DOGC.

cumentació y una buena bibliografía sobre el tema. La estructura de cada uno de los elementos que componen las tablas de evaluación es la siguiente: serie documental, función administrativa, marco legal, documentos que forman el expediente, series relacionadas, soporte, resolución, organismo y observaciones:

TABLA 36: TABLAS DE EVALUACIÓN DOCUMENTAL: EVALUACIÓN DE UNA SERIE

Generalitat de Catalunya
Apoyo informativo
<p>Ejemplo de evaluación de una serie de una tabla: «Sèrie documental: Llibre de registre d'objectes perdut Funció Administrativa: Recepció, custòdia i devolució, en el seu cas, dels objectes trobats i liquidació de les recompenses pertinents Marc Legal: Codi civil, art. 615 i 616 Suport: Paper Resolució: Destrucció total als dos anys del tancament de cada llibre i conservació d'un llibre de mostra cada cinc anys Organisme: Ajuntaments» (Generalitat de Catalunya, 1997)</p>

Si se desea integrar el sistema documental dentro del administrativo, la información de las tablas de evaluación documental se debería de almacenar en el sistema informático e integrar en la gestión administrativa. Esto significaría que, si en la informatización de los procedimientos administrativos se pudiera introducir el código del cuadro de clasificación, en el mismo momento en que se abriera el expediente se podría clasificar. Y, aún más, si el sistema tuviera almacenada la información que corresponde a la evaluación de esa serie documental, podría incluir automáticamente su período de eliminación, del cual avisaría en el momento de su realización.

B.5 Quinta fase: La descripción del expediente administrativo

Una vez creados los instrumentos que servirán para el tratamiento documental la siguiente fase para la integración del sistema documental en el sistema de gestión administrativo consistirá en la elaboración de unas normas para la descripción archivística de los expedientes y documentos administrativos.

Será necesario, por tanto, estudiar dos niveles de descripción: por una parte la descripción de la cubierta del expediente y por otra la de aquellos documentos que puede ser de interés para diferentes tipos de usuarios (Ajuntament de Barcelona, 1997). El Ayuntamiento de Barcelona ha elaborado unas fichas descriptivas que son comunes para todos los expedientes informáticos reglados y no reglados:²¹

TABLA 37: LA DESCRIPCIÓN DOCUMENTAL

Ajuntament de Barcelona
Normativa
<p>«El Mètode de Descripció Documental és el mecanisme mitjançant el qual queda constància del contingut i de les característiques dels expedients i documents que conformen el patrimoni documental municipal. A partir de la fitxa descriptiva, que és única i homogènia per a tots els fons documentals, s'accedeix als documents i permet la disposició de la informació que contenen». (Instrucció relativa al sistema d'administració integral de la documentació i dels arxius (AIDA) de l'Ajuntament de Barcelona (1997)).</p>

21. Los expedientes reglados se diferencian de los no reglados en que siguen unas normas establecidas por un marco reglamentario.

En el documento *Normalització i identificació arxivística dels expedients* (Ajuntament de Barcelona, 1997) se especifican los elementos de descripción de los expedientes administrativos: código de clasificación, dependencia administrativa, asunto, y fechas. En algunos de estos campos se explica que podrían ser incorporados de una forma automática si el procedimiento está informatizado:

TABLA 38: FICHA DESCRIPTIVA DE UN EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO INFORMATIZADO

Ajuntament de Barcelona
Apoyo informativo
<p>(Extracto) Los datos que se consignan en la cubierta de un expediente sirven para identificarlo y para describirlo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Código de clasificación AIDA: en el caso de expedientes que sean tratados informáticamente (es decir, que dispongan de aplicaciones informáticas específicas para la gestión) y pertenezcan a una misma serie documental o actividad administrativa, se recomienda que este código salga por defecto, de tal manera que el usuario no tenga que perder tiempo repitiendo en todos los expedientes el mismo código de clasificación - Número de expediente: cada expediente tendrá un número que no podrá ser repetido dentro de la misma serie de expedientes, este número se podría consignar de forma automática, de esta manera se podrían evitar errores de duplicidad - Dependencia administrativa: habrá que consignar la unidad administrativa que genera el expediente - Asunto: corresponde al asunto que trata el expediente - Fechas extremas: se recomienda que ambos campos, en los casos de disponer de aplicaciones informáticas específicas para la gestión, sean automáticas <p><i>(Normalització i identificació arxivística dels expedients)</i></p>

En los expedientes reglados se contempla la posibilidad de agregar elementos que corresponden al procedimiento administrativo.

Esta normativa de descripción se formalizará en un documento escrito de una forma clara y concisa y se repartirá por las diferentes oficinas (Ajuntament de Barcelona, 1997). Servirá para que se consignent los datos de gestión documental desde el mismo momento en que se crea el expediente administrativo. En el caso de que el procedimiento estuviera automatizado esta información pasaría directamente al sistema de gestión documental, lo cual evitaría al archivero el tener que volver a introducir los datos. De esta manera se lograría la plena integración del sistema documental en el sistema de gestión administrativo.

Conclusión

Actualmente, a las administraciones públicas se les está exigiendo un mayor nivel de competitividad, de orientación al ciudadano, de eficiencia y eficacia en su gestión.

Las nuevas tecnologías de la información están posibilitando la integración de todos los sistemas administrativos (uno de ellos es el sistema de gestión documental), tanto a nivel interno como entre las distintas administraciones. Esta posibilidad levanta las barreras, tanto informáticas como telemáticas, que impedían la interconexión entre los sistemas.

Sin embargo, el que ya no existan barreras no significa que se haya logrado este objetivo de integración. Los sistemas administrativos y los documentales (Codina, 1999) se han de diseñar, integrar e implantar, este hecho supone un reto para los distintos tipos de profesionales implicados en los proyectos (los equipos han de ser pluridisciplinares), así como para las unidades implicadas en los procesos. La comunicación, colaboración y coordinación son esenciales en este camino hacia la excelencia.

Y si se consigue, los resultados de esta integración conducirán a acelerar el proceso de modernización de la administración pública y mejorarán el nivel de percepción y de satisfacción del ciudadano: servicios de información eficaces, agilización de los tramitación, y reducción de costes.

Bibliografía

Archivos administrativos

ABATI GARCÍA-MANSO, E. «Los archivos de la administración». *Revista Tría*, 1996, nº 3.

ALBERCH I FUGUERAS, Ramón. «Informàtica, control democràtic i arxius». *Revista de Catalunya*, 1996, nº 3, p. 9-10.

ALBERCH I FUGUERAS, Ramón. «El sistema de archivo, biblioteca y servicios anexos en el Ayuntamiento de Barcelona». *Anuario de Humanidades y Ciencias Sociales de Bilbao*, 1996, nº 1, p. 349-359.

ASSOCIACIÓ D'ARXIVERS DE CATALUNYA. *Els arxius: l'experiència catalana*. Barcelona: AAC, 1995.

BORRÀS, Joaquim. «Los archivos como centros proveedores de contenidos y servicios: implicaciones en la función de los archiveros». En: *Curso sobre Patrimonio Histórico 2: actas de los VIII Cursos Monográficos sobre Patrimonio Histórico* (Reinosa, julio-agosto 1997). Santander: Universidad de Cantabria, 1997.

BORRÀS, Joaquim. «L'arxiu general de la Universitat Pompeu Fabra: un sistema integrat de la gestió dels documents administratius i d'arxiu». *Lligall*, 1992, nº 5, p. 147-158.

CASELLAS I SERRA, Lluís-Esteve. «L'Arxiver i la societat de la informació». *Lligall*, 1998, núm. 13, p. 85-127.

CRUZ MUNDET, José Ramón. *Manual de archivística*. Madrid: Fundación Sánchez Ruipérez, 1996.

ESCOLÀ I PONS, Marc. «Arxius de l'administració autonòmica: els arxius dels departaments i organismes autònoms de l'Administració de la Generalitat de Catalunya». *Lligall*, 1987, n. 1.

HEREDIA, Antonia. *Archivística general: teoría y práctica*. Sevilla: Diputación, 1991.

MARTÍNEZ I RODRIGUEZ, Carme. «El sistema d'arxius de l'ajuntament de Barcelona». En: *Els arxius l'experiència catalana*. Barcelona: Associació d'Arxivers de Catalunya, 1995.

OLIVÉ I OLLÉ, Francesc. «El servei d'arxius de la Generalitat de Catalunya». En: *Els arxius l'experiència catalana*. Barcelona: Associació d'Arxivers de Catalunya, 1995.

Lenguaje

CONSORCI PER A LA NORMALITZACIÓ LINGÜÍSTICA. *Guía Lingüística per a les administracions locals*. Barcelona: Consorci per a la Normalització Lingüística, 1992.

DUARTE, Carles; ALSINA, Àlex; SIBINA, Segimon. *Manual de llenguatge administratiu*. Barcelona: Escola d'Administració Pública, 1996.

GENERALITAT DE CATALUNYA. DEPARTAMENT DE CULTURA. *Legislació lingüística*. Barcelona: Departament de Cultura, 1998.

MAP (MINISTERIO DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS). *Manual de estilo de lenguaje administrativo*. Madrid: Tecnos, 1995.

SOLÀ, Joan. *Llibre d'estil de l'ajuntament de Barcelona*. Barcelona: Ajuntament de Barcelona, 1995.

UNIVERSITAT DE BARCELONA. SERVEI DE LLENGUA CATALANA. *Vocabulari de la gestió documental*. Barcelona: Servei de Llengua Catalana, 1993.

Clasificación documental

GENERALITAT DE CATALUNYA. DEPARTAMENT DE CULTURA. *Normes per a la classificació de la documentació municipal*. Barcelona: Departament de Cultura. Comissió del Servei d'Arxius, 1989.

MESA DE TRABAJO SOBRE ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS MUNICIPALES. *Archivos municipales: propuesta de cuadro de clasificación de fondos de Ayuntamientos*. Madrid: [s.l.], 1996.

ROBERGE, Michel. «Le système de classification des documents administratifs». *Lligall*, 1990, n. 2.

Conservación y transmisión del documento en soporte digital

ALBERCH I FUGUERAS, Ramón. «Els suports d'informació dels arxius i centres de documentació». *Lligall*, 1994, núm. 4, p. 35-55.

ELHAZAZ MOLINA, Andrés. «La ley 30/92, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común y las nuevas tecnologías». En: *IV Jornadas de Documentación Automatizada: Documat 94*. Oviedo: Fesabib (Federación Española de Archivística, Biblioteconomía, Documentación i Museística), 1994, p. 261-270.

MARCOS, Mari Carmen. «Los archivos en la era digital». *El profesional de la Información*. Junio 1999, vol. 8, n. 6.

Setenes Jornades d'Arxivística de Catalunya. «Ponències de les Setenes Jornades d'Arxivística: Arxivant Bytes. Vic, 13,14 i 15 de maig de 1999». *Lligall*, 1999, n. 14.

Evaluación de la documentación administrativa

CERMENO I MARTORELL, Lluís. «L'avaluació de la documentació administrativa a Catalunya: funcions de la Comissió Nacional d'Avaluació i Tria de Documentació». *Lligall*, 1993, núm. 7, p. 99-111.

CERMENO I MARTORELL, Lluís. «L'avaluació de la documentació administrativa». En: *Els arxius l'experiència catalana*. Barcelona: Associació d'Arxivers de Catalunya, 1995.

GENERALITAT DE CATALUNYA. COMISSIÓ NACIONAL D'AVALUACIÓ I TRIA DE DOCUMENTACIÓ. *Normes i procediments de valoració documental per a arxius públics: taules d'avaluació documental. Codis 1 a 154*. Barcelona: Generalitat de Catalunya, 1997.

Gestión documental

ALBERCH I FUGUERAS, Ramón; MARTÍNEZ, Carme. «La organización de los archivos de gestión en el Ayuntamiento de Barcelona». XI Jornadas de Archivos Municipales (Aranjuez, 23-24 mayo 1996).

ALBERCH I FUGUERAS, Ramón [et al.] «El proyecto de tratamiento integral de la documentación en el Ayuntamiento de Barcelona». II Congreso de la Asociación de Archiveros de Andalucía, *Revista Tría*, n. 3, 1996.

ALBERCH I FUGUERAS, Ramón; CRUZ MUNDET, Jose Ramón. *¡Archívese!: los documentos del poder, el poder de los documentos*. Madrid: Alianza Editorial, 1999.

CAMARERO, Arturo. «Creación de un sistema de gestión integral de archivos y documentación». En: *La organización de los documentos en los archivos de oficina. XI Jornadas de Archivos Municipales*. Madrid: Comunidad de Madrid, 1996.

CANELA I GARAYOA, Montserrat; CAMPOS I GONZÁLEZ, Isabel; DOMINGO I BASORA, Joan. «Elaboració i implantació del sistema de gestió de la documentació administrativa al Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya». *Lligall*, 1992, núm. 5, p. 83-121.

CODINA, Lluís. «Gestión y tratamiento de la información documental: una propuesta sobre límites y propiedades». *El profesional de la Información*, mayo 1999, v. 8, n. 5, p. 4-9.

COROMINAS I NOGUERA, Mariona; JOVÉ I CAMPMAJÓ, Marta; PERPINYÀ I MORERA, Reine. «Experiències en l'organització d'arxius de gestió». *Lligall*, 1991, n. 4.

CRUZ MUNDET, José; MIKELARENA PEÑA, Fernando. *Información y Documentación Administrativa*. Madrid: Tecnos, 1998.

DOLLAR, Charles M. «Arxivers i gestors de documents un programa per a l'era de la informació». *Lligall*, 1993, núm. 6, p. 13-26.

GENERALITAT DE CATALUNYA. DEPARTAMENT DE CULTURA. *Manual per a la gestió de la documentació administrativa*. Barcelona: Generalitat de Catalunya, 1999 (en prensa).

GENERALITAT VALENCIANA. CONSELLERIA DE CULTURA. *Administració municipal: manual de documentació*. València: Generalitat Valenciana, Conselleria de Cultura, 1990.

KESNER, Richard M. «El paradigma de la gestió dels nous recursos d'informació i les seves implicacions per als arxivers i els gestors de documents». *Lligall*, 1993, núm. 6, p. 27-40.

LLANSÓ SANJUAN, J. *Gestión de documentos. Definición y análisis de modelos*. Bergara: Irargi, 1993.

LLANSÓ I SANJUAN, Joaquim. «Els arxius i la gestió de documents». En: *Els arxius l'experiència catalana*. Barcelona: Associació d'Arxiviers de Catalunya, 1995.

LORENTE, Ana. «El sistema General de Gestió de la Documentació Administrativa de la Generalitat de Catalunya». En: *Els arxius l'experiència catalana*. Barcelona: Associació d'Arxiviers de Catalunya, 1995.

ROBERGE, Michel. «La concepció, el desenvolupament i l'aplicació d'un sistema corporatiu i integrat de gestió automatitzada dels documents administratius». *Lligall*, 1991, n. 4.

ROBERGE, Michel. *La gestion de l'information administrative: application globale, systematique et sistemique*. Quebec: Documentor, 1992.

ROBERGE, Michel. *La gestió dels documents administratius*. Barcelona: Diputació, 1992.

SANCHÍS MORENO, Francisco José. *Los archivos de oficina: una síntesis para su gestión*. València: Tirant Lo Blanch, 1999.

Modelos de documentos

AJUNTAMENT DE BARCELONA. «Models tipus de plec de clàusules administratives particulars». *Gaseta Municipal*, 17 de maig de 1999, n. 15 (extraordinari) (I, II).

CHACÓN ORTEGA, Luís. *Manual de formularis per a ajuntaments*. Barcelona: Generalitat de Catalunya, Escola d'Administració Pública, 1985. 2 vol.

DOMÍNGUEZ, Cristina. «La normalització documental». *Bip: Butlletí d'Informació de Presidència*.

GENERALITAT DE CATALUNYA, DEPARTAMENT DE GOVERNACIÓ, COMITÈ ASSESSOR PER A L'ESTUDI DE L'ORGANITZACIÓ DE L'ADMINISTRACIÓ. *Els documents administratius*. Juliol, 1991 (no publicado).

GRUPO DE TRABAJO DE ARCHIVEROS MUNICIPALES DE MADRID. *Manual de Tipología Documental de los Municipios*. Madrid: Consejería de Cultura, 1988.

IZQUIERDO, Francesc A.; RUSCALLEDA, Toni. *Formulari comercial català*. Girona: Cambra de Comerç, Indústria i Navegació, 1990.

REBÈS, Josep-Enric; SALLAS, Valentí; DUARTE Carles. *Formulari de procediment administratiu*. Barcelona: Generalitat de Catalunya, Escola d'Administració Pública, 1987.

RUFI I PAGÈS, J. «Els models i la norma: fonts de la normalització internacional de la descripció arxivística», *Lligall*, 1997, núm. 11.

SANZ PINYOL, Glòria; FRASER, Alba. *Manual de comunicacions escrites a l'empresa: 71 models de consulta*. Barcelona: Interactiva, 1998.

UNIVERSITAT POMPEU FABRA. *Documents administratius*. Barcelona: Universitat Pompeu Fabra, 1994.

UNIVERSITAT DE BARCELONA. SERVEI DE LLENGUA CATALANA. *DAU Documents administratius universitaris*. Barcelona: Servei de Llengua Catalana, 1991.

Normativa

INTERNATIONAL COUNCIL ON ARCHIVES. *IGSAD(G) Norma Internacional General de Descripción Archivística*. Adoptada per la comissió Ad Hoc de Normes de Descripció, estocolm, Suècia, 21-23 de gener de 1993. (Versió catalana preparada per Josep Matas i Balaguer). Barcelona: Associació d'Arxiviers de Catalunya: Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya, 1995.

CIA (INTERNATIONAL COUNCIL ON ARCHIVES). *Guide for managing electronic records from an archival perspective*. Paris: International Council on Archives: Committee on Electronic Records, 1997. Studies; 8.

Procedimientos administrativos

AJUNTAMENT DE BARCELONA. *Arxiu Municipal de Barcelona. Normalització i identificació arxivística dels expedients*, 1997 (no publicado).

AJUNTAMENT DE BARCELONA. *Guía de tràmits de l'Ajuntament de Barcelona*. Barcelona: Direcció de Comunicació Corporativa i Qualitat, 1998.

GATES, Bill. *Los negocios en la era digital*. Barcelona: Plaza & Janés, 1999.

GENERALITAT DE CATALUNYA. COMITÉ ASSESSOR PER A L'ESTUDI DE L'ORGANITZACIÓ DE L'ADMINISTRACIÓ. *Manual de normes i procediments interdepartamental*. Barcelona: Generalitat de Catalunya, 1987 (no publicado).

GENERALITAT DE CATALUNYA. DEPARTAMENT DE GOVERNACIÓ. *Models de documents municipals*. Barcelona: Generalitat de Catalunya, 1989.

GENERALITAT DE CATALUNYA. COMITÈ DIRECTOR PER A L'ORGANITZACIÓ DE L'ADMINISTRACIÓ. *Manual de procediment de registre d'entrada i sortida de documents de l'Administració de la Generalitat de Catalunya*. Barcelona: Generalitat de Catalunya, 1995.

OTERO MOLA, Marta. *Las nuevas tecnologías de la información en la administración pública* (Memoria de prácticas de los estudios de Gestión y Administración Pública, dirigido por María del Valle Palma Villalón), 1999.

Intranets documentales

PALMA VILLALÓN, María del Valle; GARCÍA RAMOS, Luis (1997). «Diseño conceptual de una intranet de interés documental». En: *6es Jornades Catalanes de Documentació: Cap a la Societat Digital: un món en contínua transformació*. Barcelona: Socadi; Cobdc, 1997.

Legislación

«LEY de procedimiento administrativo de 17 de julio de 1958». *BOE* 171 - 18.7.1958 p. 1275 (Revisada por ley 164/1963, de 2 de diciembre).

«LLEI 6/1985, de 26 d'abril, d'Arxius». *DOG* 536 - 10.5.1985 p. 1263.

- «LEY 12534 13/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español». *BOE* 155 - 29.6.1985 p. 20342.
- «REAL DECRETO 2568/1986, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el reglamento de organización, funcionamiento y régimen jurídico de las entidades locales». *BOE* 305, 22.12.1986.
- «DECRET 107/1987, de 13 de març, per qual es regula l'ús de les lletres oficials per part de l'administració de la Generalitat de Catalunya». *DOGC* 887 10.4-1987.
- «DECRET 110/1988, de 5 de maig, pel qual es regula l'organització de la Xarxa d'Arxius Històrics Comarcals». *DOGC* 995 - 25.5.1988 p. 2191.
- «LLEI 8/1989, de 5 de juny, de modificació de la Llei 6/1985, de 26 d'abril, d'Arxius». *DOGC* 1153 - 9.6.1989 p. 2500.
- «DECRET 208/1989, d'1 d'agost, de delegació de competències en matèria de cultura a les comarques». *DOGC* 1194 - 15.9.1989 p. 3619.
- «DECRET 340/1989, de 19 de desembre, sobre l'organització i la gestió dels arxius de la Generalitat de Catalunya». *DOGC* 1242 - 15.1.1990 p. 132.
- «DECRET 117/1990, de 3 de maig, sobre avaluació i tria de documentació de l'Administració pública». *DOGC* 1297 - 25.5.1990 p. 2292.
- «DECRET, de 10 de desembre de 1990, sobre Normes Reguladores de l'organització i Funcionament del Sistema Municipal d'Arxius». *Gasetta Municipal de Barcelona* 4 - 10.2.1991.
- «NORMES reguladores de l'organització i funcionament del sistema municipal» d'arxius». *Gasetta Municipal de Barcelona*, n. 4, 10.11.91 p. 88
- «LLEI 8/1991, de 3 de maig, sobre l'autoritat lingüística de l'Institut d'Estudis Catalans», *DOGC* 1440 - 8.5.1991.
- «ORDRE de 15 d'octubre de 1992, per la qual s'aproven els criteris generals d'avaluació i tria de documentació i el model de proposta corresponent». *DOGC* 1688 - 30.12.1992, pag. 7570 (<http://www.igsap.map.es/docs/cia/dispo/L30-92l.htm>)
- «LEY ORGANICA 5/1992, de 29 de octubre, de regulación del tratamiento automatizado de los datos de carácter personal». *BOE* 262 - 21.10.1992. p. 37037.
- «LEY 30/92, de 26 de noviembre de Régimen jurídico de las Administraciones Públicas y del procedimiento administrativo común y las nuevas tecnologías». *BOE* 285 - 27.11.1992. pag. 40300 (Correccions en *BOE* 311 - 28.12.1992 i *BOE* 23 - 27.1.1993).
- LLEI 30/1992 de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, adaptada a la llei 4/1999, de 13 de gener*. Barcelona: Escola d'Administració Pública de Catalunya, 1995.
- «ORDRE de 13 de gener de 1994, sobre els grups de treball de la Comissió Nacional d'Avaluació i Tria de Documentació». *DOGC* 1854 - 2.2.1994 p. 622.
- «ORDRE de 17 de gener de 1994, per la qual s'aproven diferents taules d'avaluació documental» *DOGC* 1954 -2.2.1994, p. 622.

- «ORDRE de 8 de febrer de 1994, per la qual s'aproven normes per a l'aplicació de les Taules d'Avaluació Documental». DOGC 1865 - 25.2.1994 p. 1364.
- «DECRET 128/1994, de 16 de maig, pel qual es modifica el Decret 117/1990, de 3 de maig, sobre avaluació i tria de documentació de l'Administració pública» DOGC 1907 - 10.6.1994 p. 3896.
- REAL DECRETO 1332/1994, del 20 de junio de 1994, por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ley Orgánica 5/1992, del 29 de octubre de 1992, de regulación del tratamiento automatizado de los datos de carácter personal». BOE 147 - 21-6-1994, p. 19199.
- «DECRET 360/1994, de 15 de desembre, del registre d'entrada i sortida de documents de l'Administració de la Generalitat de Catalunya. DOGC 2004, 15.12.1994, p. 733. (Correcció d'errada en el DOGC 2052, 19.5.1995, p. 3821)
- «ORDRE de 30 de gener de 1995, per la qual s'aproven diferents taules d'avaluació documental» DOGC 2012 - 15.2.1995 p. 1183.
- «ORDRE de 25 d'octubre de 1995, per la qual es determinen les condicions de descripció i conservació dels documents audiovisuals dels arxius de la Generalitat » DOGC 2126 - 10.11.1995 p. 8321.
- «DECRET 76/1996, de 5 de març, pel qual es regula el sistema general de gestió de la documentació administrativa i l'organització dels arxius de la Generalitat de Catalunya. DOGC 2180 - 11.3.1996 p. 2369
- «REAL DECRETO 263/1996, de 16 de febrero, por el que se regula la utilización de técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas por la Administración General del Estado». DOGC 52 - 29-2-1996, p. 7942.
- «ORDRE de 16 de setembre de 1996, per la qual s'aproven diferents taules d'avaluació documental». DOGC 2279 - 11.11.96 p. 11509
- «INSTRUCCIÓ relativa al sistema d'administració integral de la documentació i dels arxius (AIDA) de l'Ajuntament de Barcelona» (Decret d'Alcaldia, 19 de desembre de 1997, nº resolució 04883/97)
- CONVENI MARC per a la col·laboració en la progressiva implantació d'un sistema intercomunicat de registres de les administracions públiques en l'àmbit de Catalunya» (1997)*
<http://www.gencat.es/dgsi/conveni.htm>
- «LLEI 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística». DOGC 2553, 9.1.1998.
- «DECRET 36/1998, de 4 de febrer, de mesures per a l'aplicació de la llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística». DOGC 2580 - 17.2.1998.
- «LEY 4/99, de 13 de enero de modificación de la Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común».
- «REAL DECRETO 772/1999, de 7 de mayo, por el que se regula la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones ante la Administración General del Estado, la expedición de copias de documentos y devolución de originales y el régimen de las oficinas de registro». BOE, 22.05.1999

«RESOLUCIÓ d'11 de maig de 1999, de publicació de les relacions de procediments administratius regulats per la Generalitat». *DOGC* 2898, 28.5.1999.

«EDICTE, de 18 de maig de 1999, pel qual se sotmet a informació pública l'Avantprojecte de llei de creació de l'Agència Catalana de Protecció de Dades, *DOGC* 24.6.1999.