



G08/D01/O

# Directrices – Atención a la Administración

Modelo de Gestión Documental y  
Administración de Archivos (MGD) para  
la Red de Transparencia y Acceso a la  
Información (RTA)

**Versión: 1.0**

**Fecha: diciembre de 2014**

---



### **Coordinadores**

Beatriz Franco Espiño  
Ricard Pérez Alcázar

### **Equipo**

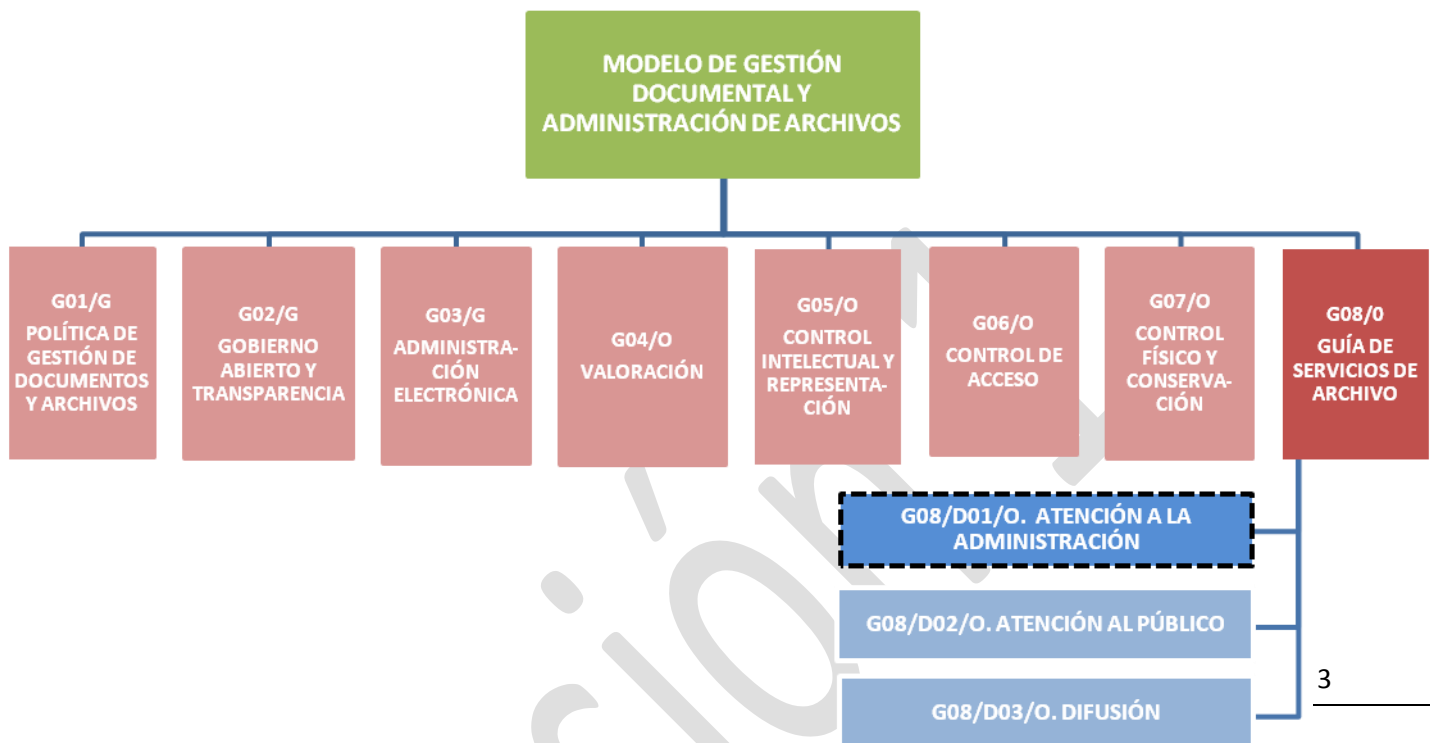
Blanca Desantes Fernández  
Francisco Fernández Cuesta  
Javier Requejo Zalama

© De los textos: sus autores

Este documento se encuentra en fase borrador. Ni la RTA ni los autores se hacen responsables de un mal uso de esta información



Estas Directrices se integran en el MGD según se especifica en el siguiente Diagrama de relaciones:



1. Presentación y objetivos
  - 1.1. Finalidad
  - 1.2. Alcance y contenido
  - 1.3. Documentos relacionados
2. La organización: Principal usuaria del archivo
3. Los servicios de gestión documental ofrecidos a la organización
  - 3.1. Participación en el diseño y seguimiento de planes de gestión documental
  - 3.2. Formación y capacitación en materia de gestión documental
  - 3.3. Coordinación y apoyo en la gestión diaria de documentos
  - 3.4. Transferencias de documentos
  - 3.5. Préstamos administrativos
4. Cuadro de compromisos de cumplimiento
5. Términos y referencias
  - 5.1. Glosario
  - 5.2. Referencias y bibliografía

## 1. Presentación y objetivos

### 1.1. Finalidad

La finalidad de estas Directrices es ofrecer una serie de instrucciones técnicas para poder llevar a cabo el servicio de atención a las necesidades en materia de gestión documental que se plantean en una organización, en el marco del Modelo de Gestión de Documentos y administración de archivos de la Red de Transparencia y Acceso a la Información (RTA).

### 1.2. Alcance y contenido

Estas Directrices contienen los fundamentos esenciales para comprender los diversos tipos de servicios documentales que se ofrecen a una organización desde la unidad responsable de gestionar sus documentos y poder desarrollarlos eficazmente a diferentes niveles de aplicabilidad en una organización, según establece el Modelo de Gestión de Documentos y administración de archivos de la RTA.

### 1.3. Documentos relacionados

	G08/O	Guía de servicios de Archivo
	G08/D02/O	Atención al público
	G08/D03/O	Difusión

5

## 2. La Administración: Principal usuaria del archivo

Es necesario ser conscientes de que un archivo, entendido como aquella unidad que forma parte de una organización superior y es responsable de la gestión de los documentos que han sido producidos o recibidos por dicha organización, o por un conjunto de organizaciones vinculadas entre sí, tiene como usuario principal en todo momento a la organización de la cual depende y sobre la que mantiene una vinculación de carácter archivístico pero también orgánico.



Los archivos son parte de una entidad superior, la cual es la responsable integral de la producción y gestión de los documentos que el archivo custodia. Esa organización será la principal usuaria del archivo, sin perjuicio de los usuarios externos.

La organización debe concebirse como el usuario principal y primario de cualquier proceso desarrollado en una unidad de archivo, puesto que en última instancia, cualquier servicio o actividad realizada por un archivo va encaminada a repercutir en el cumplimiento eficaz de los objetivos de su organización.

Los conocidos como usuarios externos a la organización también son relevantes en cuanto a la necesidad de cumplir determinados objetivos dentro de la unidad de archivo, pero será la organización de la que el archivo forma parte la que resulte principalmente beneficiada de todos los procesos de gestión documental.

Por ejemplo, existen numerosos procesos de gestión documental que van dirigidos exclusivamente a la organización y no pueden ser destinados a los usuarios que son ajenos a la organización. Es el caso de gran parte de los procesos de soporte o apoyo, en los cuales el archivo se relaciona a nivel interno con otras unidades de la misma organización, sin presencia de usuarios externos. Igualmente, existen otros múltiples procesos de carácter operativo en el ámbito de la gestión documental, en los que el objetivo principal no ofrece una respuesta a los posibles usuarios externos sino que responde a necesidades planteadas por la propia organización (por ejemplo, en cuestiones relacionadas con las políticas de gestión documental, las valoraciones de acceso o propuestas de creación de series documentales).

Mientras que la documentación custodiada por las unidades de archivos siga manteniendo vigencia administrativa, el usuario principal de dicha documentación seguirá siendo la propia organización productora, sin perjuicio de posibles beneficios para determinados usuarios externos. De esta forma, no se podrá obviar la vinculación con la organización responsable de producir los documentos en ningún momento del ciclo de vida de los mismos, puesto que, a pesar de que la documentación haya podido ser objeto de valoración y se haya dictaminado su conservación permanente, todavía puede recuperar la vigencia administrativa y volver a ser objeto de interés por parte de la organización productora o bien de aquella que heredó sus funciones y responsabilidades administrativas.



Los fondos documentales conservados en los archivos permanecen en el tiempo más allá de las propias organizaciones que los produjeron y los archivos serán los responsables de su custodia, gestión y difusión incluso cuando las organizaciones que los produjeron ya no existan.

En este sentido, a los efectos de estas Directrices, se puede considerar el servicio de atención a la organización productora como uno de los procesos básicos relacionados con los servicios que un archivo puede ofrecer a sus usuarios internos, entendiendo en este caso como usuarios internos al conjunto de unidades que componen la organización de la que el archivo forma parte como responsable de la custodia de sus documentos.

### **3. Los servicios de gestión documental ofrecidos a la organización**

---

Una vez entendido que la organización de la que forma parte un archivo se considera su principal usuaria, podemos entender las diversas relaciones que se mantienen entre el archivo y el resto de unidades que componen la organización desde este punto de vista, asumiéndolas como servicios que se pueden ofrecer al principal usuario del archivo.

Así, si aplicamos esta máxima, podemos distinguir cinco tipos de servicios de atención a la organización productora de los documentos:

- Diseño y seguimiento de planes de gestión documental
- Capacitación del personal de la organización en materia de gestión documental
- Asistencia a la organización en la gestión diaria de documentos
- Transferencias de documentos al archivo desde las diversas unidades administrativas

- Gestión de préstamos administrativos de documentos custodiados por el archivo



Tipos de servicios de atención a la organización productora de los documentos

### **3.1. Participación en el diseño y seguimiento de planes de gestión documental**

Uno de los servicios que se ofrecen desde una unidad de archivo a la organización productora consiste en el diseño, ejecución y seguimiento de cualquier plan o proyecto relacionado con el establecimiento de políticas de gestión de documentos en la organización [Véase *G01/D01/G. Planes estratégicos*].

Este servicio se ofrece gracias a los conocimientos específicos y competencias que el personal del archivo posee en materia de gestión de documentos y suele estar íntimamente relacionado con la toma de decisiones o el establecimiento de estrategias globales o planificación de políticas de gestión de información en las organizaciones.

El establecimiento de planes o políticas de gestión documental es un proceso considerado de alto nivel dentro de cualquier organización, adscrito a la tipología de procesos de gestión estratégica. Este tipo de procesos se encuentra bajo la responsabilidad directa de los altos cargos de la organización y por norma general, a la hora de establecer políticas estratégicas de carácter transversal, se tiende a utilizar personal procedente de diversas unidades de la

organización para intentar ofrecer visiones desde diversas perspectivas para dar respuesta a un problema conjunto.

En el caso de las políticas relacionadas con la gestión de documentos, pueden plantearse varias posibilidades en las que las unidades de archivo podrán tener varios grados de implicación o responsabilidad:

- **Diseño de sistemas o políticas vinculadas exclusivamente con la gestión de documentos dentro de la organización:** en estos casos, el personal del archivo debe asumir un papel de líder protagonista en el desarrollo y establecimiento de este tipo de sistemas o políticas, puesto que al fin y al cabo, se trata del objetivo principal de cualquier unidad de archivo, y es el personal adscrito a la unidad de archivo el más competente en la materia.
- **Diseño de sistemas o políticas en las que la gestión documental resulta una parte sustancial pero no única:** en este tipo de casos, el personal responsable de las unidades de archivo deben asumir un papel de protagonista implicado en su desarrollo, dejando el liderazgo en manos de personal de mayor rango, puesto que la gestión documental es tan sólo una de las partes fundamentales del proyecto, pero no la única. Como ejemplo, podemos indicar aquellos proyectos de Administración electrónica que se llevan a cabo, en los cuales los gestores documentales son tan sólo una de las partes que se desarrolla, junto con aplicaciones o sistemas de información.



Los responsables de las unidades de archivo son agentes implicados en el desarrollo de políticas de Administración digital o Gobierno electrónico por tratarse de desarrollos en los que la gestión de documentos es una de los pilares fundamentales. Deben tener un papel protagonista en este tipo de desarrollos.

- **Diseño de sistemas o políticas en las que la gestión de documentos resulta implicada en cierta medida:** en este tipo de casos, el personal responsable de los archivo de una organización debe asumir el papel de asesores o validadores de las propuestas realizadas desde otros ámbitos, puesto que los procesos de gestión documental no se ven directamente afectados pero sí pueden sufrir algún tipo de modificación en cuanto a la gestión diaria de los mismos. En este caso, la responsabilidad de las personas de la unidad de archivo consiste en mantenerse adecuadamente informada de las propuestas de planificación de políticas en otros ámbitos en los que la gestión de los documentos pueda verse alterada, aunque sea en menor medida.

### **3.2. Formación y capacitación en materia de gestión documental**

---

La organización productora de los documentos que se gestionan desde un archivo requiere permanentemente de adquirir conocimientos sobre gestión documental por parte de las personas que desempeñan sus tareas en otras unidades ajenas al archivo, pero poseen responsabilidad sobre la gestión de documentos.



Además, la formación continua del personal de cualquier organización y el reciclaje formativo de las personas se erige en un pilar estratégico de cualquier organización. En este sentido, el personal del archivo también debe ofrecer como servicio básico a su organización la formación en materia de gestión de documentos que sea precisa según los planes de formación continua así como las posibles competencias identificadas para cada puesto de trabajo [Véase *G01/D03/G Roles, responsabilidades y competencias*].

### **3.3. Coordinación y apoyo en la gestión diaria de documentos**

---

Las personas responsables de las unidades de archivo, además de diseñar las políticas de gestión de documentos y de ofrecer la formación que se pueda considerar necesaria en dicha materia a lo largo de las diversas unidades administrativas que componen la organización, también deben ofrecer a todas las personas que desempeñan sus actuaciones a lo largo de las diversas unidades de la organización un servicio de apoyo continuo y asistencia en el manejo de los documentos, la aplicación de procesos de gestión documental definidos previamente.

Cuando se utiliza un sistema de gestión de documentos, el personal de la organización que tiene la categoría de usuario en dicho sistema necesita de una guía o una asistencia en la aplicación de los procedimientos en dicho sistema (por ejemplo, la asignación de un código de clasificación a determinados procedimientos administrativos o la forma adecuada de cerrar los expedientes en su unidad de instalación o carpeta). Esta responsabilidad recae de forma directa sobre la unidad responsable de la gestión documental y es su personal el encargado de ofrecer esa asistencia eminentemente técnica a todas aquellas personas que desempeñan actividades relacionadas con documentación.

9

---

Este servicio de asistencia se encuentra íntimamente relacionado con la formación del personal que puede ofrecerse desde la unidad de archivo, puesto que la planificación de la formación continua en materia de gestión documentos puede definirse de acuerdo a las posibles incidencias que surjan y se respondan a través de este servicio de asistencia [Véase *G01/D03/G Roles, responsabilidades y competencias*].

### **3.4. Transferencias de documentos al archivo**

---

Una de las tradicionales funciones asumidas por las unidades de archivo es la coordinación y ejecución de transferencias de documentación desde las unidades administrativas hasta el archivo.

A los efectos de estas Directrices, entendemos transferencia como el procedimiento de ingreso de documentos en un archivo mediante el traslado de series documentales, una vez que éstas han cumplido el plazo de permanencia fijado por las normas establecidas en la valoración para cada una de las etapas de su ciclo vital.

Las transferencias suponen una gran parte de las actividades que se desempeñan en la unidad de archivo de una organización en funcionamiento, puesto que uno de los objetivos básicos de los archivos en esa etapa del ciclo vital de los documentos consiste en aliviar a las unidades administrativas del ingente volumen de documentación generada mediante el traslado de la documentación a otro espacio, al mismo tiempo que se facilita la posibilidad de recuperar esa documentación a través de los oportunos instrumentos de control.

Para poder desarrollar adecuadamente las transferencias de documentos por parte del archivo, resulta conveniente aplicar una serie de recomendaciones:

- Las transferencias deberían realizarse por series documentales desde las correspondientes unidades administrativas que las produzcan, y su documentación debe estar adecuadamente preparada por parte de la unidad que va a transferir la documentación, siguiendo las instrucciones que se establezcan desde la unidad de archivo.
- Las transferencias deben realizarse acompañadas de un instrumento de control que permita tener constancia de todos aquellos documentos que son objeto de la transferencia. El instrumento de control utilizado se denomina Relación de entrega y es una lista de unidades documentales incluidas en cada transferencia. Una vez realizada la transferencia y cotejada la validez de lo contenido en la relación de entrega, ese documento se convierte en la evidencia documental del cambio de responsabilidad sobre los documentos transferidos, pasando a ser responsabilidad directa de la unidad de archivo y no de la unidad administrativa que los conservaba antes.
- Las unidades de archivo deben coordinar las transferencias con todas las unidades administrativas que componen la organización para evitar la saturación de documentos en las correspondientes unidades. Para ello, se recomienda elaborar un calendario de transferencias que esté consensuado con las diversas unidades administrativas, teniendo en cuenta para su realización el volumen previsto de crecimiento de los documentos que se generan en cada una de las unidades. En este sentido, a la hora de planificar las transferencias, deberá prestarse especial atención a aquellas unidades que disponen de menos espacio para custodiar eficazmente documentos así como aquellas unidades que producen documentación a un ritmo mucho más acelerado que el resto.

La ejecución y desarrollo de transferencias debe ser un proceso continuo y permanente en todo archivo, no sólo en cuanto a la ejecución de transferencias para recibir documentos desde las unidades administrativas, sino que también debe contemplarse la realización de transferencias desde el propio archivo.

Además, en caso de que exista dentro de una organización un sistema de archivo complejo que esté formado por varios archivos centrales, intermedios o históricos, también deberá contemplarse la necesidad de realizar transferencias periódicas entre los diversos archivos según establezcan los oportunos plazos determinados por el proceso de valoración para cada serie documental [Véase *G04/D02. Transferencias de documentos*].

Este proceso puede sufrir importantes alteraciones en su desarrollo dentro de entornos de Gobierno electrónico en los que no existe documentación física que custodiar ni transferir. En este tipo de casos, la transferencia no pierde validez ya que la documentación, aunque sea electrónica, necesita ser transferida desde la unidad administrativa para evitar la acumulación innecesaria de información que puede dificultar el desempeño ordinario de las actuaciones en

las correspondientes unidades. Para resolver esta cuestión, se pueden plantear diversas posibilidades:

- Transferencias electrónicas a archivos de seguridad. Consiste en realizar trasvases de información electrónica a entornos archivísticos electrónicos que garanticen su conservación y recuperación a largo plazo.
- Modificación de perfiles de acceso a la documentación. Consiste en modificar los perfiles de usuarios dentro de un sistema electrónico, pasando los usuarios del archivo a ser los administradores responsables de su control, seguridad, tratamiento y conservación, y dejando a los usuarios de las unidades administrativas productoras de la documentación con un perfil de consulta.

### **3.5. Préstamos administrativos**

---

Tal y como ocurre con las transferencias de documentos, otro proceso continuo de atención a la organización productora de los documentos es la realización de préstamos administrativos. A los efectos de estas Directrices, entendemos el préstamo administrativo como el proceso archivístico que implica la salida temporal de uno o varios documentos desde la unidad de archivo con fines administrativos.

Este tipo de actuaciones resultan cotidianas en las unidades de archivo que son responsables de custodiar documentación que ha sido transferida recientemente y va desapareciendo de las prácticas ordinarias del archivo en función del paso del tiempo sobre los documentos que conserva.

La principal característica de los préstamos administrativos es que la responsabilidad sobre el documento, que ya recaía en la unidad de archivo, se traslada de forma temporal a la unidad que solicita el mismo documento.

Por norma general, los préstamos administrativos se pueden realizar por dos motivos:

- Para servir de apoyo informativo o antecedente en un procedimiento administrativo relacionado con el documento solicitado. En este tipo de casos, una vez que el procedimiento administrativo relacionado finaliza o que la actividad para la que sirve de apoyo llega a su fin, el documento se devuelve a la unidad de archivo.
- Para recuperar un documento que ha sido transferido al archivo dentro de un procedimiento administrativo nuevo. En este tipo de ocasiones, puede ocurrir que el documento solicitado en préstamo quede incorporado al nuevo procedimiento por lo que su devolución al archivo no tendrá lugar. Esto se considera una práctica inadecuada que debe ser evitada en la medida de lo posible.

Para evitar graves incidencias y problemas en los préstamos administrativos con los cambios de responsabilidad que supone, es conveniente aplicar una serie de recomendaciones:



- Todo préstamo administrativo debe ir acompañado de una relación de entrega específica que indique el documento que es objeto de préstamo temporal y quién será la persona responsable de su custodia fuera de la unidad de archivo.
- Los préstamos administrativos deben ser responsabilidad directa de una persona dentro de la unidad administrativa que solicita el préstamo, dejando constancia de dicha responsabilidad en la relación de entrega del préstamo y ejerciendo de contacto en caso de posibles incidencias.
- Para evitar la mala práctica de incorporar documentos prestados a nuevos procedimientos administrativos, debe tenerse en consideración el volumen de préstamos administrativos la hora de realizar la valoración y planificación de los calendarios de transferencias desde las unidades administrativas al archivo. Cuantos menos préstamos administrativos se produzcan, se podrán realizar las transferencias de forma más eficaz.
- Deberían aplicarse mecanismos de control eficaz de los niveles de acceso y seguridad sobre las unidades administrativas, para distinguir qué unidades administrativas pueden acceder a los diversos documentos custodiados, en función de su nivel de acceso.

#### 4. Cuadro de compromisos de cumplimiento

Este cuadro identifica aquellos compromisos establecidos en las líneas de actuación de la Guía de Implementación de Servicios de archivo, así como una serie de recomendaciones sobre cómo cumplir con los mismos.

El número representado es el mismo con el que se identifica dicho compromiso en la Guía de Implementación.

Nº	Compromisos	Cómo cumplir con los compromisos
1.1	Informar sobre la viabilidad y desarrollo de proyectos estratégicos relacionados con la gestión documental	Atender consultas y solicitudes de informes procedentes de otras unidades de la organización relativas al diseño de planes estratégicos o proyectos ajenos en los que la gestión de documentos no es prioritaria  Realizar informes sobre la viabilidad de dichos planes o proyectos según su relación con la gestión de documentos en la organización.
1.2	Coordinar la gestión diaria de los documentos en las diversas unidades administrativas de la organización	Ofrecer a las distintas unidades de la administración apoyo y asistencia técnica en el funcionamiento de los procesos  Atender las llamadas o peticiones de asistencia desde las diversas unidades para resolver cuestiones operativas sobre los diversos procesos de gestión documental en los que estén implicados  Mantener un seguimiento sobre las incidencias ocurridas en el desarrollo de actividades relacionadas con procesos de gestión documental
1.3	Ejecutar transferencias de la documentación desde las unidades administrativas al archivo	Contactar con las personas responsables de cada unidad para iniciar el proceso de transferencia de documentos  Analizar la documentación que va a ser transferida y adecuarla a las condiciones de traslado (organización por series documentales, eliminación de documentación innecesaria, adecuación en unidades de instalación homogéneas, etc.)

		<p>Cumplimentar la relación de entrega con el listado de documentos a transferir y firmarla por parte del responsable de la unidad administrativa</p> <p>Trasladar la documentación a la unidad de archivo, junto con la relación de entrega</p> <p>Cotejar la documentación transferida con la relación de entrega firmada, dejando constancia de todas las incidencias que hayan podido surgir</p> <p>Firmar la relación de entrega por parte de la unidad de archivo, asumiendo la responsabilidad sobre los documentos transferidos</p> <p>Entregar una copia de la relación de entrega a la unidad administrativa para su control</p>
<b>1.4</b>	Realizar préstamos administrativos desde el archivo hacia las unidades administrativas	<p>Atender las consultas de documentos conservados en el archivo procedentes de las diversas unidades de la organización</p> <p>Recuperar la documentación solicitada por las unidades y ofrecerla en consulta</p> <p>Redactar una relación de entrega para un préstamo administrativo que sea firmada por la persona responsable de su custodia fuera del archivo</p> <p>Una vez consultada por la unidad administrativa correspondiente, devolver el documento prestado junto con la relación de entrega y devolver el documento a su lugar original en el archivo</p>
<b>1.5</b>	Organizar un calendario de transferencias de documentos para toda la organización	<p>Analizar el volumen de crecimiento de documentos en las diversas unidades administrativas y el grado de consulta de documentación</p> <p>Contactar con los responsables de cada unidad administrativa para consensuar una fecha posible para realizar las transferencias de acuerdo con el volumen de crecimiento y el grado de consultas de documentación</p> <p>Disponer de un calendario de fechas sobre</p>

		<p>todas las series documentales de la organización para proceder a realizar las transferencias de forma periódica sobre toda la organización</p>
<b>1.6</b>	<p>Realizar actividades formativas desde la unidad archivo en las diversas unidades administrativas</p>	<p>Participar en los planes de formación continua de la organización</p> <p>Realizar cursos de formación en materia de gestión de documentos</p>
<b>1.7</b>	<p>Articular un sistema integral de transferencias en función de los calendarios de valoración de documentos</p>	<p>Desarrollar el calendario de transferencias en función de los plazos de valoración aprobados para cada serie documental</p> <p>Proponer mejoras al proceso de valoración en función de las incidencias que puedan haber surgido durante el desarrollo de las transferencias</p>
<b>1.8</b>	<p>Desarrollar un sistema integral de control de documentos en préstamo administrativo para toda la organización</p>	<p>Analizar todos los préstamos administrativos que se desarrollan en el archivo con las diversas unidades administrativas</p> <p>Contactar con las personas responsables de cada unidad administrativa para que informen sobre el estado de sus préstamos y las personas que se responsabiliza de la documentación prestada</p> <p>Desplegar un mecanismo de control sobre todos los préstamos desarrollados, determinando responsables del documento prestado, fechas de realización y fechas de revisión del préstamo</p> <p>Proponer mejoras en el desarrollo de los préstamos administrativos futuros e incluso en el proceso de valoración o transferencias, en función del volumen de préstamos solicitados</p>

## 5. Términos y referencias

---

### 5.1. Glosario

---

**Asistencia:** servicio que presta una organización o unidad administrativa para que un usuario pueda ver satisfecha su necesidad.

**Calidad:** grado en el que un conjunto de características inherentes a una organización o servicio cumple con los requisitos establecidos de antemano.

**Plan:** modelo sistemático de actuación que se elabora anticipadamente con el fin dirigir o encauzar la política de una organización.

**Política:** conjunto de directrices u orientaciones que rigen las actuaciones de una organización o persona dentro de un ámbito funcional determinado.

**Préstamo administrativo:** proceso archivístico que implica la salida temporal de uno o varios documentos desde la unidad de archivo con fines administrativos.

**Relación de entrega:** lista ordenada de los documentos que se transfieren de una fase de archivo a otra, y que acompaña a estos en dicho traslado. Su objetivo fundamental es permitir el control de los documentos que pasan de un archivo a otro y traspasar la responsabilidad de su custodia del archivo u oficina remitente al archivo receptor.

**Servicio:** conjunto de prestaciones orientadas a satisfacer determinadas necesidades o cuidar los intereses de un tipo de usuarios sin necesidad de crear bienes materiales.

**Transferencia:** procedimiento habitual de ingreso de documentos en un archivo mediante el traslado regular y periódico de fracciones de series documentales, una vez que éstas han cumplido el plazo de permanencia fijado por las normas establecidas en la valoración para cada una de las etapas de su ciclo vital.

**Usuario:** persona que utiliza un determinado servicio o producto de forma habitual para ver satisfecha algún tipo de necesidad.

### 5.2. Referencias y bibliografía

---

ASENSIO, M.; CRUCES, E. [et al.]. 2010. Un estudio de usuarios del Archivo Histórico Provincial de Málaga. *ARCH-e. Revista Andaluza de Archivos* [en línea], 3. [Consulta: 15 diciembre 2014]. Disponible en:

[http://www.juntadeandalucia.es/culturaydeporte/archivos\\_html/sites/default/contenidos/general/revista/numeros/Numero\\_3/Galeria/03\\_03\\_01\\_Articulo\\_Asensiox\\_Crucesx\\_Perezx\\_Diaz\\_x\\_Pol.pdf](http://www.juntadeandalucia.es/culturaydeporte/archivos_html/sites/default/contenidos/general/revista/numeros/Numero_3/Galeria/03_03_01_Articulo_Asensiox_Crucesx_Perezx_Diaz_x_Pol.pdf)

ESPAÑA. AGENCIA DE EVALUACIÓN Y CALIDAD. 2009. *Guía para la evaluación de la calidad de los Servicios Públicos* [en línea]. Madrid: AEVAL [Consulta: 15 diciembre 2014]. Disponible en: [http://www.aeval.es/es/difusion\\_y\\_comunicacion/publicaciones/Guias/Guias\\_Evaluacion\\_Policas\\_Publicas\\_y\\_Calidad\\_SSPP/guia\\_evaluacion\\_calidad.html](http://www.aeval.es/es/difusion_y_comunicacion/publicaciones/Guias/Guias_Evaluacion_Policas_Publicas_y_Calidad_SSPP/guia_evaluacion_calidad.html)



ESPAÑA. AGENCIA DE EVALUACIÓN Y CALIDAD. 2010. *Guía para el desarrollo de cartas de servicios* [en línea]. Madrid: AEVAL [Consulta: 15 diciembre 2014]. Disponible en: [http://www.aeval.es/es/difusion\\_y\\_comunicacion/publicaciones/Guias/Guias\\_Marco\\_General\\_Mejora\\_Calidad/guia\\_cartas.html](http://www.aeval.es/es/difusion_y_comunicacion/publicaciones/Guias/Guias_Marco_General_Mejora_Calidad/guia_cartas.html)

ESPAÑA. MINISTERIO DE CULTURA. 1995. *Diccionario de Terminología Archivística* [en línea]. Madrid: Subdirección General de los Archivos Estatales. [Consulta: 15 diciembre 2014]. Disponible en: <http://www.mecd.gob.es/cultura-mecd/areas-cultura/archivos/mc/dta/portada.html>

ESPAÑA. MINISTERIO DE CULTURA. 1996. *Norma técnica sobre entrada y salida de documentos en los archivos*. Madrid: Subdirección General de los Archivos Estatales.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION (ISO). 2001b. *ISO/TR 15489-2:2001: Information and documentation - Records management - Part 2: Guidelines*. Ginebra: ISO. [Se ha empleado la siguiente versión equivalente en español: AENOR. 2006. *UNE-ISO/TR 15489-2:2006. Información y documentación. Gestión de documentos. Parte 2: Directrices*. Madrid: AENOR].