

ARCHIVOS DE EMPRESA: NECESIDAD Y OPORTUNIDAD DE NEGOCIO

JORDI ANDREU I DAUFÍ*

Fecha recepción: 4 de abril de 2017

Fecha de aceptación: 22 de octubre de 2017

Resumen: Revisión de la función del archivo de empresa en el contexto de la gobernanza de la información, y en especial en la rentabilización de los recursos de información de la empresa. Se desarrolla esta premisa con la presentación de ejemplos de proyectos de gestión documental en empresas. Se concluye que el sistema de gestión documental de una empresa tiene que diseñarse como una herramienta de apoyo para la creación de recursos intangibles que permita obtener beneficio empresarial. El archivo de empresa no puede definirse únicamente a través del modelo tradicional de gestión documental (necesidad reactiva), sino que es preciso introducir nuevos modelos de gestión y explotación de la documentación basados en conceptos de la gestión de intangibles.

Palabras claves: Archivos de empresa; Recursos intangibles; Rentabilización; Patrimonio documental.

Abstract: In the present article there is a revision of the enterprise archives function in the context of the information management, especially in the profitability of information resources. For this purpose we will present some examples of document management projects in companies. We arrive to the conclusion that the documental management system of an enterprise ought to be designed as a tool of support oriented to the creation of intangible resources which would allow obtaining business benefits. Enterprise archives cannot only be defined through the traditional model of document management, therefore the need to introduce new models of management and document exploitation based upon concepts of how to manage the intangibles.

Key words: Enterprise archives; Intangible resources; Profitability; Document heritage.

* Universitat de Barcelona. Facultat de Biblioteconomia i Documentació.
Correo electrónico: jandreu@ub.edu.

Para una empresa, sustraerse del archivo, creer que puede existir faltándole éste o resistirse a tenerlo, es imposible. Podríamos estar de acuerdo en que para una empresa su archivo es una necesidad... algunos dirían una obligación. ¿Pero estaríamos de acuerdo si dijésemos que puede ser una oportunidad de negocio? Al autor de este artículo le parece que sí, que el sistema de gestión documental y archivo puede convertirse en una oportunidad de negocio para la empresa y una fuente poco despreciable de recursos intangibles.

Vayamos por partes y entendamos qué queremos expresar con «oportunidad de negocio». Según la Real Academia de la Lengua Española, una oportunidad es un «*momento o circunstancia oportunos o convenientes para algo*»¹, y un negocio es la obtención de un provecho o lucro².

La empresa tiene documentos —y archivos— porque los necesita y no puede hacer nada para evitarlos. La tarea de organizarlos es costosa pero ayuda a la empresa en el desarrollo de su negocio. Esta afirmación es válida siempre que los profesionales de los archivos organicen los documentos y los archivos de acuerdo con los parámetros y la finalidad para los que fueron creados: respaldar y garantizar la gobernanza de la información corporativa.

La gobernanza de la información es el marco en el que toda empresa incluye las personas, los procesos, las políticas y las tecnologías necesarias para garantizar la disponibilidad, la seguridad y la conservación de la información de la compañía para conseguir los objetivos corporativos.

La profesión de archivero como la entendemos actualmente puede desaparecer si no se orienta hacia esta dirección. Se han publicado estudios que calculan que un 76 % de las tareas que

1. REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. «Oportunidad». En: *Diccionario de la lengua española*. 23ª ed. Madrid: Real Academia Española, 2017. Disponible en: <http://dle.rae.es/?id=R6yLLNA> (Consultado el 20 de abril de 2017).

2. REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. «Oportunidad». En: *Diccionario de la lengua española*. 23ª ed. Madrid: Real Academia Española, 2017. Disponible en: <http://dle.rae.es/?id=QMTDVNE> (Consultado el 20 de abril de 2017).



Figura 1. El archivo de empresa: visión.

realiza el profesional de los archivos pueden ser automatizables y, por tanto, la empresa podría plantearse prescindir de ese perfil profesional³.

¿De qué forma el sistema de gestión documental y archivo puede ayudar en la gobernanza de la información corporativa? Dando apoyo al negocio de cada departamento, pero tratando su documentación con la perspectiva global de compañía... ¿Y cómo el profesional del archivo tiene que actuar para ayudar a la empresa en su negocio?

Saliendo de su caparazón, actuando proactivamente: diseñando el sistema de gestión documental —con la dirección de la empresa—, parametrizando las herramientas de gestión documental —con los responsables de IT de la empresa—, ayudando a garan-

3. Véase FREY, C.; OSBORNE, M. *The future of employment: how susceptible are jobs to computerisation?* Oxford: Oxford Martin School; University of Oxford [documento de trabajo], (September 17, 2013). Disponible en: <http://www.oxfordmartin.ox.ac.uk/downloads/academic/future-of-employment.pdf> (Consultado el 20 de abril de 2017).

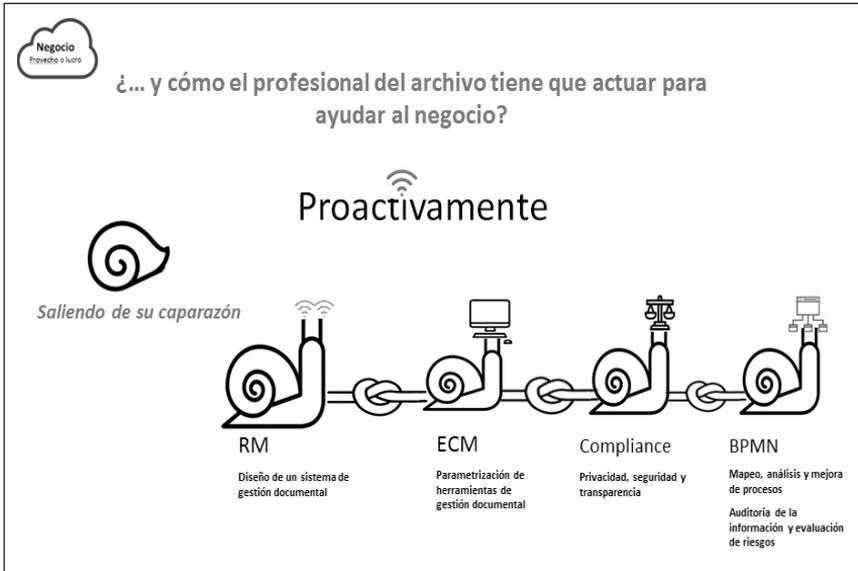


Figura 2. Proactividad del profesional de los archivos.

tizar la privacidad, seguridad y transparencia (*compliance*)⁴ —en cooperación con los servicios legales de la empresa—, y dando respaldo y criterios en el análisis y mejora de los procesos de la empresa —conjuntamente con los servicios de organización y auditoría de la empresa—.

¿Qué obtiene la empresa con un sistema de gestión documental profesional? En la figura 3 resumimos la respuesta a esta cuestión.

El sistema de gestión documental y archivo pasa de ser una necesidad para la empresa a generar beneficio: a) reduce gastos cuando contribuye a una gestión eficiente de la organización; b) la interoperación real a nivel documental permite a todos los departamentos la continuidad normal del negocio; c) ofrece garan-

4. Véase la interesante intervención de Nathaniel Payne sobre el rol que deben tomar los archiveros en el eDiscovery. @MartaMunuera. *Un fragmento de la presentación de @NatePayne* (7 de mayo de 2017) [Twitter]. Recuperado de: <https://twitter.com/MartaMunuera/status/860486937437667331> (Consultado el 21 de mayo de 2017).

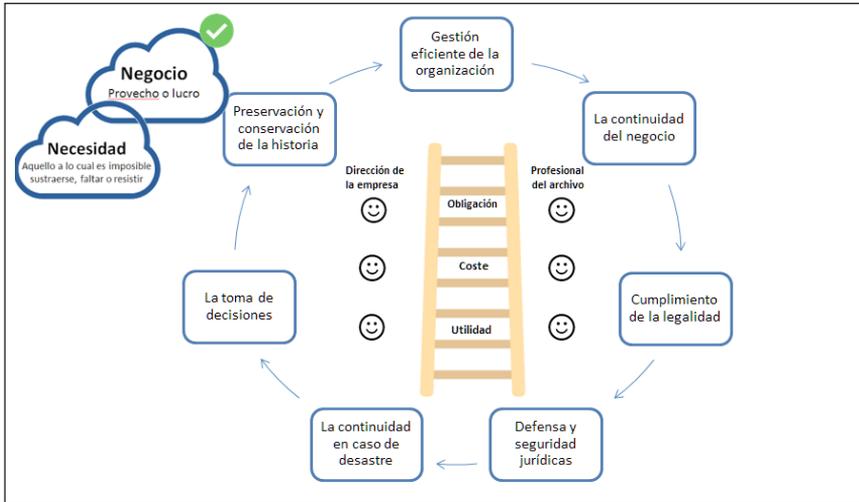


Figura 3. Beneficios de un SGD profesional para la empresa.

tía y evidencia no sólo en el cumplimiento de la legalidad por parte de la empresa, sino que también permite a ésta defenderse ante terceros; d) otra protección que el sistema permite es la recuperación de los documentos esenciales ante desastres, siniestros etc. que pueda sufrir la empresa. Todo ello permite tener los datos en condiciones óptimas, es decir, la materia prima básica para la toma de decisiones, sin duda, ingrediente ineludible para la gobernanza de la información.

A todo lo tratado hasta este momento no olvidemos añadir lo que hemos denominado *oportunidad de negocio*. Nos referimos al nada desdeñable papel del propio sistema de gestión documental y archivo de la empresa como gestor de recursos intangibles.

Partimos de la premisa de que el documento es un recurso intangible, es decir, una fuente o suministro del que se deriva o puede derivarse un beneficio que no tiene presencia física y que la empresa no tiene destinado a vender. La *oportunidad de negocio* que representa el sistema de gestión documental y archivo de la empresa, en palabras de Andrea Bettini, es «*hacer tangible lo intangible*»:

«Un'azienda è composta di una serie di elementi che vanno oltre i numeri di un bilancio e i grafici di un fatturato. I valori che la contraddistinguono, come la reputazione acquisita e il capitale umano, sono solo alcuni dei parametri spesso intangibili ma in grado di fornire il giudizio complessivo di un percorso d'impresa di cui si conosce l'origine e del quale si cerca di costruirne un futuro attraverso un'attenta strategia»⁵.

Estamos convencidos de que la documentación es un recurso intangible que puede contribuir a generar activos (valor) para la empresa. El archivo de empresa permite capitalizar dichos recursos intangibles que a su vez pueden acabar generando activos.

Nuestra modesta pretensión es mostrar cómo el sistema de gestión documental y archivo no sólo permite la rentabilización de los recursos de información de la empresa (necesidad), sino que es una herramienta de apoyo para la creación de recursos intangibles (negocio).

Para este segundo aspecto, a modo de ejemplo, nos centraremos en el caso de una empresa que ha puesto su empeño en la realización de un proyecto documental y que ya está obteniendo resultados. Nos estamos refiriendo al Grupo Banco Sabadell, en el que hemos tenido la oportunidad —y el placer— de dirigir un proyecto de gestión documental.

La misión del proyecto documental de Banco Sabadell es mostrar, preservar y divulgar de forma innovadora entre sus clientes, sus empleados y la sociedad en general, la historia, la cultura y los

5. Traducción al español de Jordi Andreu i Daufi: *«Una empresa se compone de una serie de elementos que van más allá de los números de un presupuesto y gráficos de ventas. Los valores que la distinguen, como la reputación adquirida y el capital humano, son algunos de los parámetros a menudo intangibles, pero pueden proporcionar una evaluación completa del recorrido de la empresa de la que se conoce el origen y de la que buscamos construir un futuro a través de la cuidadosa estrategia»*. Texto extraído de BETTINI, Andrea «Rendere tangibile l'intangibile» (11 de febrero de 2015) [Blog] Disponible: <http://andreabettini.nova100.ilsole24ore.com/2015/02/11/renderere-tangibile-lintangibile/> (Consultado el 08 de mayo de 2015).



Figura 4. El archivo de empresa, instrumento capitalizador de intangibles para la compañía.

valores de la empresa en el contexto de su evolución. El proyecto pretende obtener los activos intangibles que mejor se adapten a la visión de compañía.

La reputación corporativa —intangible empresarial— de Banco Sabadell tiene una parte destacada de su base estructural en los valores de la empresa y en la medición y verificación interna y externa de éstos. Esta reputación tiene que ser validada por todos los grupos de interés con los que la entidad interacciona. Entre los valores corporativos que maneja Banco Sabadell hallamos: la innovación, la profesionalidad, la ética y responsabilidad social, el trabajo en equipo, etc.

¿Cómo puede el proyecto de archivo contribuir a validar la reputación corporativa⁶ del Grupo? En la «Carta del president» a los accionistas del banco (*Informe anual 2006*), el presidente de la entidad, Josep Oliu, destaca la importancia de la historia y agradece «a todas aquellas personas que han hecho de Banco Saba-

6. «La reputación es admiración, es buena estima y es confianza que las personas sienten hacia otra persona, empresa, institución, país». Véase ALLOZA, Ángel. «La economía de la reputación: un nuevo modelo de gestión empresarial» En: *Harvard Deusto business review* (diciembre 2011), p. 30.

dell su vida, con lo que todo ello supone de profesionalidad, esfuerzo e ilusión»⁷.

Desde el año 2003 Banco Sabadell dispone de unos instrumentos (códigos, políticas y normas) que garantizan un comportamiento ético y responsable en sus actividades. Uno de estos instrumentos es su política de recursos humanos, en una de cuyas líneas básicas la entidad se compromete a reconocer la aportación individual en la consecución de los logros del grupo⁸.

Banco Sabadell puede alcanzar este objetivo por vías y formas muy diversas: promoción profesional, retribución, etc. ¿De qué forma puede contribuir el AHBS? La respuesta es recuperando o creando con parámetros profesionales⁹ un producto documental que permita a la compañía el reconocimiento moral y material del esfuerzo personal del empleado en la contribución a la asunción del éxito colectivo. Banco Sabadell, a través de su Archivo Histórico, está creando ese producto documental con el que el empleado explica qué es o qué ha sido o qué ha hecho en la empresa y cómo puede contribuir con su relato (si se quiere *storytelling*) a la transmisión de la memoria y valores corporativos.

Ciertamente este producto documental permite a la compañía comunicar y valorizar el talento de sus empleados («*profesionales*

7. BANCO SABADELL. *Informe anual 2006: 125º Ejercicio*. Sabadell: Banco Sabadell, 2007. Disponible en: <https://goo.gl/E2xjfp> (Consultado el 08 de mayo de 2017).

8. BANCO SABADELL. «Política de Recursos Humanos». En: *Sabadell. Web Corporativa. Responsabilidad Social Corporativa*, 2017. Disponible en: https://www.grupbancsabadell.com/g3repository/PDFSRSC/RECURSOSHUMANOS_07_RECURSOSHUMANOS.PDF. (Consultado el 8 de mayo de 2017).

9. En 2005 Banco Sabadell creó el Archivo Histórico Banc Sabadell (AHBS) y lo dotó de personal técnico archivero. Actualmente dispone de tres profesionales titulados y de las infraestructuras específicas de un centro de archivo profesional. Véase ANDREU I DAUFI, Jordi. «Creació de l'Arxiu Històric de Banc Sabadell» [recurso electrónico]. En: *Canal BS: revista interna del Grup Banc Sabadell*, año 18, nº 187 (Gener 2008), pp. 30-31. Disponible en: <http://diposit.ub.edu/dspace/handle/2445/43321> (Consultado el 8 de mayo de 2017). Véase también: <http://www.fundacionbancosabadell.com/archivo-historico/> (Consultado el 8 de mayo de 2017).

dignos de merecer la confianza y el respeto de los clientes, de los accionistas y, en general, de la sociedad de la que forma parte»¹⁰⁾, permite explicar el compromiso de estos, así como contar la velocidad del cambio que ha asimilado la compañía e incluso fomentar la conectividad con el cliente.

Pero ¿podemos decir que este producto documental, esta evidencia tangible, puede considerarse un activo para el banco? Creemos que sí, pues permite a la entidad distinguir sus productos y servicios de los de la competencia. A diferencia de una acción publicitaria —comunicación unidireccional— que nos presenta un producto o servicio del banco, el recurso documental explica cómo y en qué momento se ha creado ese producto, quién está detrás del mismo, con qué valor corporativo lo relacionamos, etc. *Dialogamos* con los clientes y los productores —empleados— sobre los productos y servicios de la entidad, y todo ello en el marco del estilo y la filosofía de la compañía.

En 2005 la presidencia de Banco Sabadell se comprometió a dotar a la entidad de una unidad (Archivo Histórico-AHBS) profesional, eficaz y eficiente que gestionase, conservase e hiciese difusión del patrimonio documental del grupo. Creemos que se ha alcanzado este objetivo, pero también creemos que con el proyecto se han creado y se están creando recursos para la generación de nuevos activos intangibles.

En la cultura de empresa de Banco Sabadell destacan dos valores: proximidad¹¹ y trabajo en equipo¹².

10. BANCO SABADELL. «Visión, misión y valores de Banco Sabadell». En: *Sabadell. Web Corporativa. Responsabilidad Social Corporativa*, 2017. Disponible en: https://www.grupbancsabadell.com/g3repository/PDF/ES_RSC_MISIONYVALORES_2015_ES_MISIONYVALORES.PDF. (Consultado el 8 de mayo de 2017).

11. La proximidad se entiende como la implantación y el desarrollo de todos aquellos elementos que facilitan la relación, el diálogo y el propio servicio y, al mismo tiempo, la supresión de todos aquellos que los dificultan. *Ibidem*, p. 2.

12. Trabajar en equipo implica integrar personas e ideas en un proyecto común capaz de generar ilusión y retener el talento, donde los objetivos comunes prevalecen sobre los intereses particulares y la información fluye de forma abierta y transparente. *Ibidem*, p. 2.

En el primer caso —*proximidad*— el AHBS está realizando una intervención archivística de importante calado: la recuperación del fondo histórico de Banco Gallego —adquirido por el Grupo Banco Sabadell— y su depósito en el Archivo de Galicia.

Entre los meses de febrero de 2014 y noviembre de 2015, el AHBS localizó, recuperó, restauró y catalogó el fondo documental histórico de Banco Gallego. La situación de alto riesgo de pérdida en la que se encontraba la documentación obligó al AHBS a hacer un tratamiento de emergencia para su preservación. Estabilizada la documentación y superado, por tanto, el riesgo de pérdida, Banco Sabadell estimó oportuno depositar en el Archivo de Galicia parte del fondo documental.

Con el salvamento y posterior puesta a disposición de los investigadores del fondo histórico de Banco Gallego, Banco Sabadell materializa nuevamente su responsabilidad social corporativa como parte de la estrategia de negocio.

Esta acción intenta, por una parte, recuperar el patrimonio histórico de un territorio donde el grupo tiene presencia, y por otra fomentar y difundir el conocimiento científico-humanístico entre su población e investigadores.

Para Banco Sabadell ésta ha sido una oportunidad para poner de manifiesto su vinculación con la sociedad gallega así como para fortalecer su imagen y su voluntad de crear valor¹³.

En el segundo caso —*trabajo en equipo*—, desde 2015 el AHBS está integrado —junto con los grandes bancos privados españoles y el Banco de España— en el Grupo de Trabajo del Proyecto de

13. Banco Sabadell. «Banco Sabadell deposita el fondo documental histórico del Banco Gallego en la Xunta de Galicia tras su restauración» En: *Sabadell Prensa. Web corporativa*, 2017. Disponible en: <http://prensa.bancsabadell.com/es/Noticias/2017/03/banco-sabadell-deposita-el-fondo-documental-historico-del-banco-gallego-en-la-xunta-de-galicia-tras-su-restauracion> (Consultado el 22 de mayo de 2017). Véase también «El Archivo de Galicia enriquece sus fondos de historia bancaria». En: *La voz de Galicia*, (A Coruña, 7 de marzo de 2017). Disponible en: http://www.lavozdegalicia.es/noticia/cultura/2017/03/07/archivo-galicia-enriquece-fondos-historia-bancaria/0003_201703G7P33991.htm.

Recuperación de Archivos Históricos de la Banca en España (GT-PRAHBE).

La finalidad del proyecto es impedir la posible pérdida de la documentación de carácter histórico de los bancos privados como consecuencia de las transformaciones —fusiones, absorciones, etc.— que se han producido en el sistema financiero español desde 2009. Una de las primeras acciones ha sido la elaboración de la *Guía de archivos de la banca en España*, de próxima publicación.

Con esta acción el AHBS integra su visión y su personal técnico en un proyecto cuyos objetivos comunes prevalecen sobre los intereses particulares; ofrece y recibe información de forma abierta y transparente y, por tanto, muestra uno de sus valores estructurales: *trabajo en equipo*.

Con el título de esta contribución, «Archivos de empresa: necesidad y oportunidad de negocio», hemos querido trasladar al lector —discúlpenos si no lo hemos conseguido— un mensaje optimista —quizás *blithe*, como hemos oído en uno de nuestros



El archivo de empresa también puede tener su oportunidad...

El caso de Banco Sabadell



<http://www.fundacionbancosabadell.com/archivo-historico/>

Archivo Histórico Banc Sabadell (AHBS)

Valores corporativos





Centro de archivo dotado de personal, instalaciones y servicios profesionales.



Cultural *Heritage Production* BSCHP



Fomento de la formación académica



Colaboración con archivos bancarios españoles



Figura 5. Archivo Histórico Banco Sabadell: generación de recursos intangibles.

proyectos¹⁴— pero realista sobre las nuevas formas de negocio de la gestión documental. Nuevas formas de *su negocio* que deben plantearse los profesionales de los archivos de empresa.

Si se produce el acomodo en «la *necesidad* de tener archivos» y no se trabaja «la *oportunidad* de tener archivos», la empresa puede perder un importante recurso para la autogeneración de beneficio. Los archivos de empresa tienen que ayudar a la organización para que ésta pueda *tangibilizar* al máximo su fondo de comercio. Los archivos de empresa tienen que ayudar a la compañía a comunicar sus valores a clientes y empleados con sus propias evidencias, que las tienen, pero quizás en el *olvido de su archivo*.

Inspirándonos en alguna de las obvias reflexiones de Marie Kondo¹⁵, no nos queda otra estrategia que organizar los archivos para que la empresa se sienta rodeada de documentos que la protejan, que la respalden, que le traigan alegría, que la hagan feliz; en definitiva, que la empresa pueda sentirse como se sienten los archiveros y archiveras canarias cuando les susurran al oído el *Anda duerme* de Néstor Álamo.

14. En este punto viene a colación presentar el proyecto *TOUS^{HERF}: heritage, the essence of our future*, en el que esperamos dar a conocer en breve sus primeros resultados. En el contexto de este proyecto encajamos con la visión de la vicepresidente de la compañía, Rosa Tous, cuando dice refiriéndose a «*blithe*»: «*Es la felicidad de las pequeñas cosas, la felicidad que te provoca el dibujo que te ha pintado tu hijo, la postal que te ha mandado un amigo...*». Véase TOUS, Rosa. «Cómo convertir una tienda familiar en una marca de joyería y complementos de talla mundial» [ponencia]. En: *The Marketing Strategy Forum Barcelona* (15 de octubre de 2013) Disponible en: <https://www.slideshare.net/daemonquest/cmo-convertir-una-tienda-familiar-en-una-marca-de-joyera-y-complementos-de-talla-mundial> (Consultado el 20 de mayo de 2017).

15. Marie Kondo dice: «*Nuestras cosas forman parte de nosotros, y cuando se han ido, dejan tras de sí recuerdos eternos*». Esas «cosas» son los documentos que forman parte de la empresa creados por las personas que en ella han trabajado. KONDO, Marie. *La magia del orden: herramientas para ordenar tu casa... ¡y tu vida!* Barcelona: Aguilar, 2015 p. 308.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALLOZA, Ángel. «La economía de la reputación: un nuevo modelo de gestión empresarial» En: *Harvard Deusto business review* (diciembre 2011), p. 30.
- ANDREU I DAUFÍ, Jordi. «Creació de l'Arxiu Històric de Banc Sabadell» [recurso electrónico]. En: *Canal BS: revista interna del Grup Banc Sabadell*, año 18, n° 187 (Gener 2008), pp. 30-31.
- FREY, C.; OSBORNE, M. *The future of employment: how susceptible are jobs to computerisation?* Oxford: Oxford Martin School; University of Oxford [documento de trabajo], (September 17, 2013).
- KONDO, Marie. *La magia del orden: herramientas para ordenar tu casa... ¡y tu vida!* Barcelona: Aguilar, 2015.
- TOUS, Rosa. «Cómo convertir una tienda familiar en una marca de joyería y complementos de talla mundial» [ponencia]. En: *The Marketing Strategy Forum Barcelona* (15 de octubre de 2013).