

## E.3. Gestión de documentos: enfoque en las organizaciones

Por Carlota Bustelo

Bustelo, Carlota. "Gestión de documentos: enfoque en las organizaciones". En: *Anuario ThinkEPI*, 2007, pp. 141-145.



**"El medio electrónico y el marco regulador que trata de impedir nuevos escándalos, sitúan la gestión de documentos en un plano estratégico en el que nunca antes había estado"**

**"Los cuadros de clasificación (los de ahora y los de antes) son una forma de preservar el contexto de los documentos, sin el cual sería imposible entenderlos a lo largo del tiempo"**

### Introducción

**GESTIÓN DE DOCUMENTOS** o gestión documental es un concepto que puede ser utilizado en distintos contextos con distintos significados. Cuando lo utilizamos siempre nos vemos obligados a definir el ámbito de aplicación. En este caso me refiero a la gestión de la información registrada creada o recibida por una organización en el desarrollo de sus actividades y que se conserva como información o prueba.

Esto implica obligatoriamente una idea muy amplia de documento, pues la imparable automatización de los procesos de negocio en las organizaciones, tanto en la admi-

nistración pública como en las empresas, implica que gran parte de la información a gestionar se encuentra en bases de datos y aplicaciones informáticas. En inglés el término *records* permite hacer una distinción posterior entre los *documentary records* y los *data records* que en español es intraducible pues sería confuso hablar de los "documentos documentales" y los "documentos de datos".

### Organizaciones y gestión de documentos

Diversos sucesos de impacto mundial (*Enron*, *Arthur Andersen*, 11S) y otros de carácter más local, acompañados de la consolidación definitiva del *e-business* y la e-administración han tenido efecto sobre la consideración de la gestión de documentos en las organizaciones. Por un lado, tanto en las administraciones públicas como en las empresas privadas podemos notar síntomas de degradación de unos sistemas de gestión ideados y perfectamente estructurados para los documentos en papel, pero que difícilmente dan respuesta a los entornos electrónicos donde en mayor o menor grado se mueven las organizaciones. Por otro, las estrategias alineadas con el medio electrónico y la necesidad de cumplir en mayor o menor medida con el marco regulador que trata de impedir nuevos escándalos, sitúan la gestión de documentos en un plano estratégico en el que nunca antes había estado.

### El sistema de gestión de documentos

Para poder implantar un sistema de gestión de documentos en una organización actual es imprescindible abarcar la gestión de documentos en toda su complejidad:

### **Enron, Worldcom y sus consecuencias**

El caso *Enron* se desató en EUA en noviembre de 2001 cuando se hizo pública su quiebra debida a una serie de malas prácticas contables que habían ocultado a sus accionistas y a la *SEC (US Securities and Exchange Commission)*, el órgano regulador, su verdadera situación. El escándalo fue de tal magnitud que alcanzó a su auditora *Arthur Andersen* que desapareció al poco tiempo. En todo el proceso de acusaciones entre unos y otros una de las bases de las discusiones era la capacidad de poder demostrar cuáles habían sido las prácticas contables y quién había dado las órdenes. La *SEC* exigía una y otra vez las pruebas documentales de las mismas. Uno de los puntos álgidos del proceso fue cuando se descubrió que en *Arthur Andersen* se había dado la orden de destruir todos los e-mails relacionados con el caso. Fue la puntilla para la auditora, que fue acusada de obstrucción a la justicia, al mismo tiempo que se veía envuelta en otro escándalo similar *Worldcom*. Al poco tiempo uno de los directivos de *Enron* se suicidaba antes de llegar a juicio; el resto han ido siendo condenados y muchos de ellos están en prisión. Esta situación, seguida de otras parecidas a nivel mundial o regional tuvo un enorme impacto en muchos ámbitos, uno de los cuales es la gestión de documentos. Por un lado los directivos de las empresas empiezan a pensar en la gestión de documentos (*records*) como algo estratégico y, por otro, en los países anglosajones sirve de catalizador para establecer nuevas legislaciones y reglamentaciones que obligan a las organizaciones a tener un sistema de gestión de documentos. La más conocida de todas (que obliga a las empresas que cotizan en las bolsas norteamericanas) es la *Sarbanes-Oxley Act (SOX)*, 2002, de obligatorio cumplimiento desde 2003.

<http://www.sec.gov/>

<http://www.sarbanes-oxley.com/>

- Nacen electrónicos y se convierten en papel para su autenticación.
- Ingresan en papel en las organizaciones.
- Electrónicos que nunca dejan de serlo (p. ej., correo-e).
- Papel que se convierte en electrónico al digitalizar.
- "Compuestos" de datos en una aplicación al pedir ser consultados.
- Datos en una base de datos que nunca se convierten en documentos.
- Aplicaciones informáticas que recogen los distintos pasos de un trámite o *workflow*.
- Firmados electrónicamente.
- Etc.

El enfoque siempre debe alinearse con los procesos de negocio de la organización, y la incorporación de los documentos en el sistema debe plantearse desde los orígenes del mismo, independientemente del período que se vaya a conservar. Todas las personas de una organización que manejen documen-

tos serán responsables de su gestión, que debe estar tan integrada en la forma de trabajo que no sea percibida como una carga extraordinaria.

Para abordar esta tarea necesitamos basarnos en los sólidos principios de la archivística tradicional (no hacerlo implica volver a inventar la rueda), que deben ser matizados y completados con soluciones a los nuevos retos tecnológicos. Especial mención requieren tres procesos o tareas imprescindibles en la implantación de un sistema de gestión de documentos electrónicos:

1. Definición del esquema de metadatos, que debe distinguir entre los metadatos de contexto, de jerarquización y clasificación, de búsqueda y recuperación, y de trazabilidad de los procesos realizados sobre los documentos.

2. Modelo de acceso y seguridad, que se complica en una tabla de triple entrada donde deben combinarse los roles y perso-

nas, los permisos sobre los documentos y los documentos o grupos de documentos con sus distintos posibles estados.

3. Definición de la trazabilidad necesaria en cada contexto, la forma de capturarla y conservarla.

Además debemos manejar aspectos relacionados con la tecnología que nos permitan

definir las políticas de cambio de formato o conversión de la información para que pueda seguir siendo legible cuando la tecnología que la creó se quede obsoleta. La emulación, la conversión a XML tanto de documentos como de bases de datos, las diferentes presentaciones de un mismo documento (*renditions*), deben ser concep-

### E-documentos en la e-administración

En la implantación de la e-administración la gestión de los documentos electrónicos juega un papel vital, que ha sido abordado de distinta forma en distintos ámbitos. Algunos ejemplos:

[dash]La Administración inglesa realizó una fuerte apuesta por la e-administración liderada por Tony Blair, que se plasmó en la promulgación en el año 2000 de la *Freedom of information act (FOIA)* que regula el acceso a la información en poder de las administraciones públicas y el esquema de publicación de la misma y que entró en plena vigencia el 1 de enero de 2005. Ésta ley deja en manos del Lord Chancellor (cargo equivalente a ministro de justicia y presidente del senado) la creación de un código de buenas prácticas para la gestión de documentos, desarrollado a partir de la sección 46 de la Ley de Gestión de documentos y transferencias.

<http://www.dca.gov.uk/foi/codesprac.htm>

[consultado 20-01-2006]

[dash]La UE se preocupa desde hace tiempo de la gestión de los documentos electrónicos a través de las conferencias *DLM-Forum*. Desde 1996 y cada tres años los expertos se reúnen y ofrecen sus conclusiones a los países miembros:

[http://europa.eu.int/comm/secretariat\\_general/edoc\\_management/dlm\\_forum/index\\_fr.htm](http://europa.eu.int/comm/secretariat_general/edoc_management/dlm_forum/index_fr.htm)

[consultado 20-01-2006]

[dash]La *Administración Federal* de EUA ha desarrollado recientemente la primera versión de *Federal enterprise architecture: records management profile* como parte de iniciativas en las que se soporta la *President's management agenda for electronic government*.

[http://cio.gov/documents/RM\\_Profile\\_v1.pdf](http://cio.gov/documents/RM_Profile_v1.pdf)

[consultado 20-01-2006]

[dash]En España, el *Ministerio de Administraciones Públicas, Secretaría del Consejo Superior de Administración Electrónica*, ha adoptado *MoReq (Modelo de requisitos para la gestión de documentos electrónicos de archivo)*, dentro del ámbito más general de la conservación de la información en soporte electrónico tratado en los *Criterios de seguridad, normalización y conservación de las aplicaciones utilizadas para el ejercicio de potestades*.

<http://www.csi.map.es/csi/pg5m52.htm>

[consultado 20-01-2006]

Esto se traduce en muchas organizaciones en el inicio de proyectos para la implantación del sistema de gestión de documentos electrónicos, que si logran enfocarse adecuadamente (y no sólo desde el punto de vista tecnológico) pueden llegar a convertirse en una de las piedras angulares de una organización y tener efectos positivos sobre la gestión de otro tipo de información.

tos que no pueden obviarse en un sistema de gestión de documentos.

### Transición a las nuevas tecnologías

En gestión documental encontramos una doble vertiente. Por un lado, el propio objeto de gestión (el documento) evoluciona con las nuevas tecnologías permitiendo por primera vez la separación entre el contenido (la información) y el contenedor (el formato). Por otro, las funciones de las herramientas de gestión también mejoran y se pueden hacer las cosas más eficazmente o de distinta manera. Como en cualquier transición la situación no es fácil y a veces la necesidad de evolución tecnológica se confunde con la necesidad de cambiar los principios de la gestión documental.

En la implantación de los sistemas de gestión documental hay que distinguir entre el “qué” y el “cómo”. Por ejemplo, los cuadros de clasificación (los de ahora y los de antes) no son más que una forma más de preservar el contexto de los documentos, sin el cual sería absolutamente imposible entenderlos a lo largo del tiempo. Se trata de determinar las funciones de la organización y determinar los procesos de trabajo que se realizan en cada una de ellas. Al clasificar, lo que se hace es asignar un documento o grupo de documentos (expediente) a un proceso de trabajo, de forma que se preserve el contexto en el que ese documento ha sido creado.

Es una forma bastante buena, porque obliga a que la organización sepa de antemano cuáles son sus funciones y los procesos asociados a ellos y los elementos que deben documentar los mismos. Además permite tomar decisiones de acceso, seguridad, preservación, etc., sobre el conjunto de los documentos que responden a un proceso. Estas operaciones intelectuales (el qué) siempre tienen que tener lugar en un sistema de gestión de documentos (entendiendo por documentos lo que evidencia los procesos que se llevan a cabo) y de momento no hemos encontrado el modo de superarlas.

Otra cuestión es el cómo. Aquí la tecnología tiene todo el protagonismo para ayudarnos a que la acción de clasificar sea cada vez más imperceptible y transparente para el

usuario. Pero detrás (y aquí está el valor o la relevancia del trabajo de los profesionales de la gestión de documentos) hay todo un sistema estructurado y pensado para que la clasificación se produzca y que cuando ese documento se consulte o use siempre preserve el contexto en el que ha sido realizado. Además puede que la forma de documentar un determinado proceso ni siquiera sea un objeto documento, pueden ser los datos de un formulario tecleado en internet, o los registros de una aplicación de negocio y no por eso deja de ser gestión documental. La sencillez para el uso y el usuario siempre conlleva la abstracción y la utilización a fondo de todos los recursos.

Ejemplo de uso de tecnologías en la gestión de los documentos (proporcionado por **José Luis García Blanco**):

Utilizando XML como formato para la documentación ofimática podríamos pensar en el documento como contenido que se autoclasifica y autodefine en función de su tipo (DTD), quién lo genera (LDAP\*), desde dónde lo genera (repositorios, carpetas, plantillas, etc.) y su propio contenido (estructura XML y atributos).

---

**“Con un par de documentalistas recién licenciados incorporados al equipo de tecnólogos e ingenieros algunas empresas pretenden tener un equipo especialista en gestión documental”**

---

### Frivolidad y escasa cultura sobre archivos

Evidentemente es necesario conocer las tecnologías para poder usar todo su potencial adecuadamente. Desgraciadamente en la mayor parte de las implantaciones se va a lo fácil, a lo que se conoce sin profundizar más y por lo tanto copiar un modelo de gestión de documentos en papel al mundo digital es más fácil que explorar todas las posibilidades.

**\*LDAP**

*Lightweight directory access protocol* es una norma o protocolo que permite el acceso a un servicio de directorio ordenado y distribuido para buscar diversa información en un entorno de red. LDAP puede considerarse una base de datos (aunque su sistema de almacenamiento puede ser diferente) al que pueden realizarse consultas.

Habitualmente, almacena la información de login (usuario y contraseña) y es utilizado para autenticarse, aunque es posible almacenar otra información (datos de contacto del usuario, ubicación de diversos recursos de la red, permisos, certificados...).

En conclusión, LDAP es un protocolo de acceso unificado a un conjunto de información sobre una red

Fuente: *Wikipedia*)

El problema es que la cultura sobre archivos modernos es muy baja y a veces se contrata a un par de documentalistas recién licenciados, que lógicamente tienen una visión bastante estrecha de lo que se puede hacer, se les incorpora al equipo de tecnólogos e ingenieros y con eso ya tenemos un equipo especialista en gestión documental. En algunos casos es un equipo interno de las organizaciones, pero en otros es de una consultora que encima cobra un montón por ello. Con este panorama se monta el invento, que habitualmente pasa por una fuerte inversión en herramientas de software y muy escasa profundidad en el análisis y las soluciones propuestas, luego allá se apañen los

usuarios con lo que se montan que normalmente les complica la vida, cuando de lo que se trataría es de arreglársela.

## Documentos de trabajo

Algunos documentos que pueden servir de guía en la implantación de un sistema de gestión de documentos:

UNE ISO 15489-1: 2006. *Información y documentación: Gestión de documentos: Parte 1 Generalidades*

ISO 15489-2: (2001). *Information and documentation: Records management: Part 2, Guidelines* (actualmente Proyecto de Norma UNE ISO 15489-2 (2006) Información y documentación: Gestión de documentos: Parte 2, Directrices).

*Electronic records: a workbook for archivists.* International Council of Archives. Committee on Current Records in an Electronic Environment, April 2005 (ICA Study 16).

[http://www.ica.org/biblio/Study16ENG\\_4.pdf](http://www.ica.org/biblio/Study16ENG_4.pdf) [consultado 20-01-2006]

*South Carolina trustworthy information system handbook.* South Carolina Department of Archives and History in conjunction with the State Government Records Advisory Council, July 2004.

<http://www.state.sc.us/scdah/erg/tis.htm> [consultado 20-01-2006]

**Carlota Bustelo Ruesta**, fundadora y directora de *Inforárea SL*, Madrid; miembro del Consejo Asesor de *El profesional de la información*; y coordinadora del Grupo de trabajo sobre *Records Management* del CTN50 de Aenor.

<http://www.inforarea.es>  
[cbustelo@inforarea.es](mailto:cbustelo@inforarea.es)