

La Gestión Documental y su necesidad de transición hacia un escenario diferente al del Sistema de Gestión de Calidad.

Fernando Antonio Chuc-Canul
Dirección de Control Escolar
Instituto Campechano
fernando.chuc@outlook.com

RESUMEN

En el presente trabajo se resume en gran medida el concepto dado por algunos autores sobre Gestión Documental, lo que sirve como punto de partida para abordarlo con un concepto amplio, contrario a la visión limitada y ambivalente que tienen las normas ISO *International Organization for Standardization* (Organización Internacional para la Estandarización).

Esta visión restringida hace que no se le otorgue la debida importancia como un soporte necesario que regula los procesos, que permite un control de la documentación y más aún, el no visualizarlo con un enfoque que contribuye a la elevación de la eficacia y eficiencia organizacional. Para ello, es obligado realizar un diagnóstico con el objetivo de determinar la realidad funcional de la Gestión Documental en cualquier organización tomando como guía la metodología DIRKS *Designing and Implementing Recordkeeping System* (Diseño e implementación de sistemas de gestión de registros).

Finalmente, destacando la importancia de identificar las deficiencias operacionales de la Gestión Documental en cualquier organización, se realiza un planteamiento de mejora apoyado en la norma UNE-ISO 15489 *Information and documentation – Records Management* (Información y documentación - Gestión Documental).

Palabras clave:

GESTIÓN DOCUMENTAL, DIAGNÓSTICO, PROCESO, SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

ABSTRACT

In the present work the concept given by some authors is transformed to a great extent on Document Management, which serves like starting point to approach it with an ample concept, in opposition to the limited and ambivalent view with they have norms ISO *Organización Internacional para la Estandarización* (International organization for Standardization).

This limited vision has he not given due importance as a necessary support regulating processes, which allows control of the documentation and further, the non-display it with an approach that contributes to the enhancement of the organizational effectiveness and efficiency. It is therefore obliged to make a diagnosis in order to determine the function al reality of Records Management in any organization taking as guide the methodology DIRKS *Diseño e implementación de sistemas de gestión de registros* (Design and implementation of records management systems).

Finally, emphasizing the importance of identifying the operational deficiencies of the Document Management in any organization, a supported exposition of improvement is realised in norm UNE-ISO15489 *Información y documentación - Gestión Documental* (Information and documentation - Records Management).

KEYWORDS: RECORDS MANAGEMENT, DIAGNOSIS, PROCESS, QUALITY MANAGEMENT SYSTEM

INTRODUCCIÓN

La mayoría de las instituciones educativas promueven su gestión interna sistemática y ordenada, una cultura de mejoramiento continuo y autoevaluación que facilita la capacidad de operar con eficiencia, eficacia y efectividad¹, utilizando nociones de gestión empresarial moderna que requieren definir criterios comunes para la planeación estratégica, ejecución, evaluación de la gestión educativa y sistematización de las actividades y responsabilidades.

Esta necesidad lleva a la aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad que con su particular gestión documental, elabora y mantiene el manual de calidad y los procedimientos documentados, el control de los documentos y el control de los registros, pero descuida una red mucho más amplia de documentos que deben gestionarse e integrarse en un todo operativo institucional.

Por ello, en éste artículo se pretende analizar la forma como opera la Gestión Documental en el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), clarificando el alcance que tiene en el interior y la necesidad de visualizarlo en un sentido amplio para que pueda cumplir necesidades, requerimientos generales y toma de decisiones, y no solamente como un soporte para el SGC en cuanto a la correcta operación de los procesos específicos.

¹ La eficacia, eficiencia y efectividad, son típicamente los tres indicadores para la evaluación de la gestión. Aunque en el castellano las palabras eficacia y efectividad son sinónimas, se debe utilizar la siguiente interpretación: la eficiencia se refiere al uso de recursos que se requieren para llevar a cabo los procesos; la eficacia alude a la entrega de los productos establecidos en los procesos, y la efectividad tiene que ver con el cumplimiento de la misión y satisfacción de necesidades de las partes interesadas (Atehortúa, 2008).

Y es, en este sentido que se hace el planteamiento de la problemática y necesidad de una gestión de documentos con otra perspectiva tomando en consideración aspectos teóricos de surgimiento, evolución y una norma de mejora apoyado en la UNE-ISO 15489; de manera paralela se presentan resultados de análisis de las normas ISO existentes que permite entender confusión en la interpretación de la Gestión Documental.

Consecuentemente, el objetivo del presente estudio pretende demostrar la necesidad de vislumbrar con una visión más amplia la Gestión Documental y no como actualmente se percibe al postergarla solamente a ser parte del Sistema de Gestión de la Calidad.

Un problema en las instituciones

Tras transitar por la etapa de la revolución industrial, en la que la tecnología se aplicó al diseño de herramientas, procesos y productos (1750-1850), devino la revolución de la productividad (1880-1945). Desde esa época hasta estos días, está presente la etapa de la revolución de la gestión (Drucker, 2004).

Diversas instituciones no se ha mantenido al margen de ésta dinámica cambiante propiciado por la revolución de la gestión, al implementar un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), basado en la norma ISO 9001, buscando mejorar el desempeño Institucional en la prestación de servicios, identificación y satisfacción de las necesidades y expectativas de sus clientes y de dar respuestas oportunas y eficaces a las demandas del entorno institucional y social a partir del desarrollo de un proceso de calidad, claramente estipulado en los retos de la Educación Superior para el siglo XXI que plantean la necesidad de un nuevo proceso educativo, fundamentado en los principios de excelencia, calidad y pertinencia.

En este sentido, es claro que para la implementación del SGC, se elabora la

² Preliminarmente a cualquier tipo de formalización teórica, resulta imprescindible definir el término gestión puesto que todos los conceptos implicados en este trabajo hacen referencia a la gestión en sus diferentes prácticas y/o ámbitos de aplicación.

Arévalo (2003: 130) define gestión como "Acción que se realiza para la consecución de algo o la tramitación de un asunto. //Administración.", mientras que el diccionario de la Real Academia Española la define como la acción y efecto de administrar. A la luz de esas definiciones, el término gestión parecería encontrarse equiparado al de administración, sin embargo y tal como se concibe actualmente la gestión dentro de la perspectiva de las prácticas organizativas, ésta comporta un conjunto de actividades de decisión que tienen lugar dentro de una organización mientras que la administración hace referencia a la capacidad de representar a la empresa ante tercer

Por tanto "gestionar es hacer que las decisiones se ejecuten, tramitar asuntos con vistas a la obtención de unos unos resultados, involucra el conjunto de proposiciones teóricas que explican el uso de unas reglas, procedimientos y modos operativos para (...) lograr los objetivos de una organización" (Gauchi, 2012: 534).

documentación como una etapa importante; más sin embargo, esta primera decisión de elaborar un soporte documental es parcialmente adecuada y de gran importancia, pero solamente para el SGC, más no para la operación administrativa de las diferentes áreas.

Con ello, se puede observar la confusión que genera todo este soporte documental ya que se concibe como parte importante para los procesos operativos y más delicado aún en el momento en que se acepta que los documentos anteriores constituyen todo el proceso de Gestión Documental (GD) en cada área que ayudará a cumplir cabalmente con los procesos operativos.

A esta ambivalencia sobre el alcance que debe tener la documentación, la norma ISO 9001 presenta una visión restringida de la gestión de documentos al limitarla exclusivamente como un simple soporte del SGC, dicho sea de paso, con una tendencia reducida a ofrecer algunos consejos para la elaboración de documentos (fundamentalmente del Manual de Calidad y los procedimientos), pues ella se aprecia solamente como un subproceso de la gestión de la calidad que tendrá por objeto la elaboración y mantenimiento del manual de calidad, el control de los documentos y el control de los registros que aseguren la eficaz planificación, operación y control de los procesos de la organización, sin embargo, esto es una visión corta de lo que en realidad debe ser la gestión de documentos.

Luego entonces, un problema principal es que con la GD que plantea la norma ISO 9001 se da por entendido que ya existe el soporte necesario en la operación de los procesos Institucionales. De hecho, muchas instituciones no la visualizan como un enfoque que contribuye a la elevación de la eficacia y eficiencia organizacional, así como en la toma de decisiones y por ello, no se le otorga la debida importancia.

El error se magnifica cuando se hace caso omiso a la GD en cada área y con ello se deja de plasmar, no sólo las formas de operar de la organización, sino toda la información que permite el desarrollo de los procesos y la toma de decisiones que se hace de manera vertical, impidiendo que la información fluya de manera horizontal y consecuentemente, cada una de las áreas funcione como un ente aislado.

Por otra parte, dentro de la operación existen programas informáticos que fortalecen la idea -errónea- que un sistema de gestión es lo mismo que comprar una solución de software que “*milagrosamente*” resolverá todos los problemas asociados con la información contenida en los documentos. Y es que existe confusión al respecto, pues “a las herramientas informáticas adecuadas genéricamente con el nombre de Sistemas de Gestión Documental (SGD) o, en inglés *Document Management³ Systems* (DMS), que entre otras funciones, ofrecen mecanismos para la identificación, almacenamiento, seguimiento, recuperación y presentación de los documentos” (Martínez e Hilera, 1997: 238), se ha vinculado a la GD.

Necesidad de la Gestión Documental

La GD del SGC es solamente un soporte para la correcta operación de sus procesos⁴, con esta premisa, es importante entonces identificar las formas de operar de la organización con toda la información y documentación que formaría parte de la gestión⁵ de documentos pero con otra perspectiva, toda vez que una Institución es igualmente generadora y receptora de documentos e información que sirven para conocer la evolución académica y administrativa de ésta, y que en

3 Entendiendo administración como *minister* (*minus*, menor, servidor) o como *administratio* (dirección, gobierno, manejo), *management* con ésta última función, sería la administración ejercida por los jefes o mandos. A medida que pasa el tiempo, la tendencia es ir hacia una colaboración de tipo participativo, involucrando a todos los empleados, en mayor medida, en las funciones de la administración. Esto hace utilizar la palabra Gestión equiparado a *management* ya que pasa a tener una dimensión más amplia. Esta dimensión indica que cualquier nivel de mando, o de cualquier departamento tiene que planificar, organizar, dirigir y controlar. Asimismo, en los sistemas de gestión participativos, los empleados sin mando realizan una o varias de estas funciones, a diferencia de la administración (Fernández, 2005). Razón para dejar de utilizar la palabra administración por *management*.

42 Proceso es “cualquier actividad, o conjunto de actividades secuenciales, que transforma elementos de entrada (*inputs*) en resultados (*outputs*)” (Sangüesa, Mateo e Iisarbe, 2006: 36). En otras palabras, la ISO 9000 (2005: 12) lo destaca como un “conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados” y confirmado por Arévalo (2003: 193) como “el camino ordenado que siguen los elementos de entrada en su interacción para transformarse en el producto esperado”.

5 Los procedimientos son descripciones o “formas especificadas para llevar a cabo una actividad o un proceso” (ISO 9000, 2005: 13). Los procesos son dinámicos, se diseñan para lograr objetivos definidos y son medidos, revisados y mejorados continuamente ya que reflejan básicamente las funciones de una organización. En cambio, los procedimientos son estáticos, simplemente ayudan a las personas a llevar a cabo una tarea. “El proceso está orientado a un fin, está impulsado por la consecución de unos resultados señala un por qué o un hacia qué; el procedimiento define la secuencia de pasos para ejecutar una tarea y se centra en el cumplimiento de unas reglas estipula un cómo” (Alonso, 2007: 3).

dependencia de su gestión, será su acceso y disponibilidad, consecuentemente, con la GD se garantiza la fuente de información que permite el desarrollo de los procesos y la toma de decisiones.

Es clara la norma ISO 9001 al señalar que no es su propósito el proporcionar uniformidad en las estructuras de los sistemas de gestión en la documentación, lo que de manera obligatoria induce a la institución a delimitar claramente su GD para determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse que tanto la operación como el control de los procesos sean eficaces implementando las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados.

Todo lo anterior hace prioritario una aplicación de GD que permita asegurar que la información y el conocimiento corporativo se comparten. Una herramienta que facilite que la información esté organizada y fluya convenientemente. Una metodología para integrar la gestión de documentos con el enfoque basado en procesos, esto, además, si se quiere cumplir con los requerimientos y necesidades de la norma ISO 9001 de sistema de gestión de la calidad.

Uno de los aspectos fundamentales en la GD es el desarrollo de la documentación. La Institución debe brindarle la debida importancia, visto también como un proceso adaptado a sus necesidades y a su manera de trabajar; sólo de esta forma podrá operar de forma eficaz todos sus procesos y beneficiarse de las múltiples oportunidades que éstos proporcionan recordando que los documentos de archivo contienen información que constituye un recurso valioso y un activo importante de la organización.

Se hace necesario destacar que el control, revisión, transmisión y aplicación de la información documental pase a ser una herramienta eficaz para la administración de los procesos, donde se privilegia de manera importante la interrelación y gestión de las diferentes actividades para la obtención de resultados que satisfagan a los clientes a través del cumplimiento de sus requerimientos.

Cuando no existe un sistema de gestión integral, se produce un mal uso y aprovechamiento de los recursos; se aplican prácticas de archivos que tienen como única base la intuición o el criterio personal, o, simplemente se siguen practicas heredadas, sin

plantearse su idoneidad, y siempre sujetos a las opiniones cambiantes de los responsables de cada área, en ocasiones con consecuencias irremediables.

La gestión de información y documentación, como disciplina reciente, asume sin duda alguna, los retos de llevar adelante las potencialidades de una organización que se hacen cada vez más exigentes, complejas y renovables que requiere de un buen sistema de administración de documentos que permita almacenar documentación y recuperar la información a favor de los objetivos de la organización.

Esto obliga a pensar en la importancia que representa la correcta operación de la GD en cada área. De hecho, la norma ISO 9001 establece la importancia de que existan en las empresas un Sistema de Calidad documentado como una manera de asegurar la implementación de un SGC. Otra razón más para otorgarle la importancia debida a la GD con una perspectiva amplia.

Es importante que cada organización desarrolle y gestione la documentación necesaria que demuestre la eficacia y garantice los resultados de sus diferentes procesos, identificando así cada grupo de documentación con las diferentes actividades a partir de un enfoque amplio en GD como una herramienta de apoyo eficaz y con un fundamento metodológico que permita operarlo.

Al considerar la GD, se garantiza la accesibilidad a los documentos, la organización, control y seguimiento, agiliza la tramitación administrativa, normaliza los documentos y sobre todo establece políticas de conservación en soporte papel y electrónico. Por otra parte, como una herramienta eficaz, permite una correcta articulación a los procesos estratégicos institucionales, permitirá que los documentos generados en cualquiera de sus formas, sean capturados, estructurados, salvaguardados, mantenidos y difundidos de una manera perenne y organizada.

Cabe destacar que la GD en general eleva los resultados organizacionales al permitir un desempeño en un orden superior, por ello, como recurso, si se quiere intangible, favorece tres acciones importantes:

1. Apoya la ejecución de los procesos: identifica los documentos necesarios para desarrollar los

procedimientos, ayuda a darles la estructura adecuada, determina el grado de relevancia para la organización, establece los criterios de preservación y disposición.

2.Revisa los procesos: efectúa una tarea de retroalimentación toda vez que permite identificar redundancias en la producción de documentos a escala corporativa.

3.Establece responsabilidades: aporta claridad en cuanto a la responsabilidad que cada agente tiene respecto a la documentación que recibe o genera y también sobre quién se hace responsable de la documentación una vez que el procedimiento ha finalizado.

No hay que olvidar que las operaciones de una Institución Educativa se modifican con la definición de responsabilidades y la creación de una cultura de uso, aplicación correcta y actualización documental y por sobre todo, de procedimientos claros y bien definidos, es por ello que Bustelo (2007) precise que “La necesidad de la adecuada gestión de (...) documentos (...) no es una cuestión nueva (...). Sin embargo, el cambio de los tiempos, de la tecnología y de los modos de gestión ha hecho que hoy en día la gestión de documentos tenga un importante componente estratégico.”

DESARROLLO

Los documentos se han considerado una especie de objeto portador de información que tiene una base textual, registrados en libros, manuscritos, diarios, revistas, entre otros. A partir de la segunda revolución industrial se producen múltiples formas informativas y se cambia la concepción de documento como

información que estaba fijada solo en impresos. Tomando en cuenta esta reconceptualización, Casas de Barrán (et al., 2003: 20) señala que “Los documentos son tales independientemente de la forma que tienen o del medio en el que fueron creados, recibidos, mantenidos y usados por una institución (...) o por un individuo en el cumplimiento de obligaciones (...) de los cuales (...) dan pruebas”.

Algo importante a destacar es que ese señalamiento apunta a los tres elementos que forman parte de los documentos archivísticos: soporte, medio e información. También, es un concepto de avanzada porque involucra a los nuevos soportes, no sólo al tradicional papel, y deja una posibilidad para integrar a otros que en un futuro la tecnología puede ofrecer.

Desde un punto de vista amplio, el término documento ha sido abordado por varias disciplinas que lo tienen por objeto, pero que en todas, coinciden que la palabra documento procede del término latín *documentum*, derivado a su vez, del verbo *docere* (enseñar), de manera que el significado etimológico sería algo que enseña o instruye sobre algo y que en el marco de ésta generalidad “podría decirse que documento es la manifestación de una actividad humana fijada a un soporte que asiste para informar acerca de esa actividad” (Casas de Barrán, 2003: 21).

Por su parte, Briet (1951) introduce un nuevo elemento que resulta definitorio para el abordaje del concepto de documento al precisar que es evidencia que soporta un hecho (razón de la creación o generación); esta particularidad lo acerca más a la denominación de documento de archivo, como “todos los que, en determinadas circunstancias de su creación, constituyen elementos de prueba o de información, producidos o recibidos (...)” (Casas de Barrán, 2003: 22).

Los documentos pueden identificarse como archivísticos en el momento de su creación, y de hecho, incluso antes de su creación, pero habitualmente son transferidos a un depósito archivístico para su preservación permanente sólo cuando han dejado de ser de uso administrativo inmediato para el organismo que los creó.

6 La Norma Internacional General de Descripción Archivística (1999: 16) define documento como “información que ha quedado registrada de alguna forma con independencia de su soporte o características”. La norma ISO 9000 (2005: 16) señala que documento es “información y su medio de soporte y que con frecuencia, un conjunto de documentos, por ejemplo especificaciones y registros, se denominan documentación”.

Algo importante que cabe destacar es que la documentación que proviene de un “conjunto de documentos, hacen referencia a algo o a alguien” y que cuando usamos al término documental, no es más que una forma de decir que ese algo o alguien se funda en documentos, o que se refiere a ellos” (Arévalo, 2003: 95).

Es necesario aclarar que hasta el momento, el término documento archivístico se ha utilizado para hacer referencia al objeto informativo propio de los archivos, sin embargo, en la revisión de la literatura archivística suele encontrarse dos conceptos diferentes para el mismo propósito, el *record* y el *archive*, que al traducirse al español se representan por los términos de registro y documento de archivo.

En los primeros se incluyen todos los documentos generados por entidades públicas o privadas, corporativas o individuales, destinados a dejar constancia y dar fe de la acción de esas entidades en virtud de sus obligaciones legales o por la de trámites administrativos o de cualquier otra índole, y los segundos son, de los documentos anteriores, los que ameritan preservación permanente con fines de investigación y son depositados en instituciones archivísticas (Setién, 2007). Esta división de carácter más pragmático que científico, está determinada por el lugar de conservación y el uso de los documentos.

De acuerdo a la Norma Internacional General de Descripción Archivística (1999: 16), define documento de archivo y records como “Información contenida en cualquier soporte y tipo documental, producida, recibida y conservada por cualquier organización o persona en el ejercicio de sus competencias o en el desarrollo de su actividad”. Sin embargo, algo importante a destacar es que “Entre records y documentos de archivo hay una gran diferencia. Si el record no va más allá del documento con vigencia administrativa hasta alcanzar el momento de la selección, el documento de archivo, en la tradición hispana, abarca el documento administrativo y el histórico, (...)” (Heredia, 2008: 46, 47).

Con la restricción del primero y la amplitud del segundo, necesariamente se debe marcar una gestión diferente. Con relación a la segunda, es un proceso continuado bien desde la creación, bien desde el ingreso, según los casos, hasta traspasadas las puertas de los archivos históricos. Y no en vano se ha dicho que la GD no siempre empieza desde la creación de los documentos o desde su ingreso en el archivo.

Surgimiento y evolución de la gestión de documentos

Según Duranti (1996), la historia de la gestión de documentos, como cualquier historia, está señalada por periodos de grandes logros y periodos de decadencia, prevalecida por dos etapas fundamentales: la primera que comienza con el despertar de la civilización y continúa hasta la caída del imperio romano, caracterizada por un profundo renacer de los llamados guardianes de documentos y la segunda comienza en la Edad Media con la revolución francesa hasta los tiempos modernos.

En Francia, desde 1919, se empiezan a confeccionar los *tableaux de tri*: una valoración de la documentación moderna. Existen las llamadas *missions d'archives*, desempeñadas por archiveros especializados en gestión de documentos y comisionados en los grandes archivos de la administración, su tarea está en fomentar los archivos intermedios, canalizando y controlando las transferencias hacia el archivo de *Fontainebleau*.

En Polonia, a mediados de 1930, por razones de la división y reparto que sufrió a fines del XVIII, sus documentos estaban repartidos entre Austria, Alemania y Rusia, no tenían documentos antiguos, los archiveros polacos dedicaron su interés a los documentos de hoy.

En los Estados Unidos, las compañías de ferrocarriles, Bancos y compañías de seguros fueron las que primero se ocuparon en la racionalización de la GD y su organización. Desde los archivos nacionales, en 1935, se inicia la valoración para la conservación permanente.

Durante la Segunda Guerra Mundial (1939), se nombran los *records managers* para la conservación, eliminación y acceso a la información de los archiveros norteamericanos en el ejército y en la marina y en 1950 queda regulado en cada administración los papeles a destruir y a conservar. Lodolini (1993) señala que durante la década de los 50's comenzaron las primeras acciones de carácter práctico y luego se desarrolló en la literatura norteamericana el concepto de *Record Management*. Estas actividades promovidas al término de la segunda guerra mundial, fueron utilizadas para mejorar los aspectos administrativos en la generación de la documentación pública: se crearon los *records officers* (Llansó, 1993).

Hacia finales de los años 40's se encuentra la figura del *records manager* o gestor de documentos y la aceptación del término *records management*, o gestión de documentos, término que ya era utilizado en las empresas privadas, y que luego en 1950 cuando se crea la *Federal Records Act*, se define por primera vez desde el punto de vista legal, incluyendo la creación y conservación de los documentos, su destrucción y transferencia. En ese momento algunos archiveros norteamericanos (William Benedon, Jessie L. Clark, Theodore R. Schellenberg, Emmet J. Leahy, Wilmer O. Maedke, Mary F. Robek y Gerald Brown) arribaron a la idea de que la gestión de la documentación administrativa debía comenzar desde el mismo momento en que se creaba el documento y debía abarcar todo su ciclo vital, hasta su transferencia a los archivos históricos (Gauchi, 2012).

Por otra parte, con el desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación, cambia la organización del trabajo en las oficinas; se plantean así nuevos problemas que exigen la aplicación de nuevas técnicas para su tratamiento archivístico y un fortalecimiento de las interrelaciones existentes entre las fases del ciclo de vida de los documentos (Llansó, 1993); y es en este contexto, y al amparo de la archivística cuando la GD hizo su aparición con el fin de que haya una adecuada organización de los documentos. Así la GD no sólo interviene sobre la documentación generada sino además hacia el interior de la organización en sus propios ciclos documentales, comenzando en el nivel primario de la producción y en las relaciones que se deben producir entre las diferentes áreas y actividades de trabajo que implican de alguna forma la generación de documentos.

Las herramientas que se conocen hoy sobre la gestión de documentos en las organizaciones y sus sistemas de archivos surge a finales de los años 40's y la aceptación y reconocimiento del término *records management* o gestión de documentos se da en 1941 en los Estados Unidos⁷ por medio de la *Society of American Archivist*, y no es sino la atención archivística

7 La adopción de la gestión de documentos supuso una auténtica revolución en la teoría y en la práctica archivística que se venía realizando hasta entonces, especialmente a partir de la formulación del concepto de ciclo de vida de los documentos de lo cual no se conocía hasta ese momento, pues se hizo evidente un hilo conductor que mostraba el tránsito de los documentos desde que estos se creaban hasta que debían ser destruidos o conservados permanentemente atendiendo a su valor histórico, Llansó (1993).

a los documentos de archivo desde su creación, a partir de planteamientos de economía y eficacia hasta decidir su entrada en los archivos que solo era utilizado en empresas privadas (Heredia, 2008).

“De la Gestión Documental se ha dicho que es una función, que es un sistema, que es un proceso de procesos” (Heredia, 2008: 46). Antes de la gran crisis de 1930, la gestión de documentos se limitaba al control de la correspondencia y a la organización de expedientes tramitados que, pasada su vigencia, se eliminaban o almacenaban, quedando en manos de subalternos y sin presupuesto para una posterior utilización y con ello, no hacía referencia más que a su función.

Sin embargo, otro aspecto que ha influido para su apreciación son las diferencias filosóficas y semánticas. Usando términos en inglés⁸, se puede encontrar que para designar GD se utilizan dos expresiones: *records management* centrado más en la organización, en el control administrativo, almacenamiento, conservación, reglamentos y legislación de los documentos a lo largo de su ciclo de vida, y *document management* que se basa en la naturaleza dinámica y transaccional de la información contenida en el documento y que es significativa para los usuarios que la consultan. “Normalmente, su traducción literal al castellano significa prácticamente lo mismo y llevaría a más confusión” (Russo, 2009: 12).

Por su parte, después de un minucioso trabajo de investigación al respecto, Llansó (1993) asegura que la traducción del término *records management* *orecordkeeping*⁹ sería gestión de documentos, adoptando la definición establecida como “El conjunto de tareas y procedimientos orientados a lograr economía y eficiencia en la creación, el mantenimiento, el uso y la disposición de los documentos de una organización durante todo su ciclo de vida (...)” (Casas de Barrán 2003: 32).

8 El inglés posee tres términos distintos (*documents*, *records* y *archives*), para designar lo que en castellano cuenta con una única voz (documentos). Así *document* es el equivalente de documento en su significado genérico, mientras que el término *record*, apegado a la definición adoptada por la norma UNE-ISO 15489, sería la información creada o recibida, conservada como información y prueba, por una organización o un individuo en el desarrollo de sus actividades o en virtud de sus obligaciones legales, reservándose el término *archives* para los documentos, o informaciones, de carácter histórico (McKemmish, et al., 2007).

La misma norma UNE-ISO 15489 ha adoptado esa postura en cuanto a la traducción de los vocablos documentales, ya que su objeto es el *record management*, que en la traducción española ha sido denominado gestión de documentos.

9 “Australia es un país líder en el campo de lo que se denomina *recordkeeping* término que deliberadamente se trata de distanciar del término inglés *records management* que hace hincapié en la gestión de los *records* o registros (documentos/datos/informaciones)” (McKemmish, 2007: 149).

Sin embargo, otros autores no suelen coincidir entre sí, con lo que existe un alto grado de confusión al respecto pues *records management* enunciada por Sangway (1994) como Gestión Documental, es el manejo efectivo de documentos a través de su ciclo de vida para asegurar que son almacenados apropiadamente y que puedan ser recuperados rápidamente cuando sean requeridos, pero que Patel (1997), cuando se refiere al reciente fenómeno de la incorporación de Intranet en las organizaciones, establece que *document management* (como gestión de documentos) proporciona acceso a, y control de, los documentos y otros objetos relacionados a lo largo de su ciclo de vida incluyendo su creación, aprobación, distribución y reutilización.

Todo lo anterior, va aunado a un período de asimilación durante el cual no quedaba claro si se iba a distinguir una etapa de atención a los documentos administrativos al margen de los documentos históricos, y con ello, las indefiniciones para enumerar las funciones que integraban la GD.

Desde luego, la adecuación después de las vacilaciones, ha llevado en la práctica, a una GD¹⁰ integrada que ha favorecido la desaparición de la frontera entre los archivos administrativos y los históricos, esto es, cuando se habla de documentos de archivo, inexcusablemente las dimensiones administrativa e histórica inciden en su concepción por ser substanciales a ellos. De aquí que la gestión de documentos o documental, como conjunto de actuaciones para lograr la racionalización y la eficacia que se exige a los mismos, en su conjunto, no puede circunscribirse sólo a la primera dimensión y sustraerse a la segunda (Heredia, 2008).

A partir de 1950 la GD ha sido un ámbito específico de trabajo de la archivística pero con una aplicación más amplia al asumir una corresponsabilidad más allá de lo archivístico; los archiveros evolucionaron paulatinamente hacia la idea de *records management* (Gauchi, 2012). Así las cosas “La Gestión Documental no es responsabilidad exclusiva de los archiveros y, por lo tanto, no responde únicamente

a criterios, funciones, procesos y técnicas archivísticas, aunque éstos resulten prioritarios. Exige un respaldo institucional y determinan una integración en la gestión administrativa, con etapas donde predominan los criterios administrativos y otras que pueden reconocerse como netamente archivísticas” (Heredia, 2008: 47).

La GD actualmente comprende algo más que una renovación de la tarea de los archiveros; puede considerarse como un proceso vital para toda organización debido a la magnitud que alcanza la producción de documentos, que permiten analizar y controlar sistemáticamente cómo la información registrada se crea, recibe, mantiene o utiliza, poniendo énfasis en la vinculación con todas las actividades y otorgando una alta prioridad a la utilidad de la documentación para la acción del quehacer organizacional (Gauchi, 2012). Todo esto porque “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” (Bustelo, 2007: 144).

“La importancia de la Gestión Documental reside en que está presente, por transversal, en todas las demás gestiones de las Organizaciones y porque, atañe por igual a todos los documentos públicos de cualquier administración sin distinción entre documentos administrativos y documentos históricos” (Heredia, 2008: 47, 48). Esto permite afirmar que es un proceso continuado que empieza en la concepción de los documentos y no termina a la entrada de los archivos históricos sino que continúa después de decidida la conservación permanente, una vez traspasadas las puertas de dichos repositorios.

Lo que no hay que perder de vista también, es que es un “conjunto de actividades que permiten coordinar y controlar los aspectos relacionados con creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de documentos” (Russo, 2009: 10). En esta dimensión, existen diversas definiciones que expresan el alcance de la GD al considerarla como un proceso administrativo que

¹⁰ El término Gestión Documental actualmente está aceptado por haber sido incluido en el Diccionario del Consejo Internacional de Archivos, y viene a designar el conjunto de medidas orientadas a la economía y eficacia de los documentos y no es más que la unión que viene a ser la traducción literal del término norteamericano *records management* (Font, et al., 2012).



permite analizar y controlar sistemáticamente, a lo largo de su ciclo de vida, la información registrada que se crea, recibe, mantiene o utiliza una organización en correspondencia con su misión, objetivos y operaciones (Ponjuán, 2004).

Por otro lado, autores como García (2013), visto más como sistema, argumenta que es la parte del sistema de información de la empresa, desarrollada con el propósito de almacenar y recuperar documentos, que debe estar diseñada para coordinar y controlar todas aquellas funciones y actividades específicas que afectan a la creación, recepción, almacenamiento, acceso y preservación de los documentos, salvaguardando sus características estructurales y contextuales y garantizando su autenticidad y veracidad, lo cual se convierte en elemento clave e indispensable y sirve de apoyo para la realización de otros procesos como la gestión de información y la gestión del conocimiento en la empresa.

Gestión Documental¹¹ es en definitiva un “conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades desde su origen hasta su destino final con el objeto de facilitar su utilización y conservación” Arévalo, (2003: 131-132), y que más recientemente se fueron sumando a ellos los principios informáticos, que son cada vez más necesarios debido a la complejidad y nivel de sofisticación que van alcanzando en apoyo a la actividad administrativa.

Sin embargo, en ocasiones gran parte de los profesionales suelen confundir la GD con la aplicación de las últimas tecnologías al manejo de la información, más aún, que requiere comprar un software para resolver todos los problemas asociados con la información contenida en los documentos de la entidad, cuando realmente es sólo un aspecto complementario. Esto lo ilustra mejor Alonso, García y Lloveras (2007), al indicar que cuando se parte de la premisa de que tratamos la gestión de la documentación como un

simple conjunto de herramientas tecnológicas que permiten trabajar, producir y acceder mejor a los documentos, se está obviando todo el componente organizativo y funcional. Si bien a menudo se asocia la GD con la implementación de un programa informático, no necesariamente debe ser así, en algunas ocasiones una solución de GD solo requiere fijar pautas corporativas (Gauchi, 2012) y muchas veces una buena implantación de GD se realiza partiendo únicamente de un plan (Figura 1).



Figura 1. Elementos básicos de un plan de gestión de documentos
Tomado de Alonso (2007) y adecuado por el autor.

Desde luego, una gestión eficiente de documentos debe articularse con nuevas tecnologías de información y comunicación y los sistemas de gestión de calidad, no solo para garantizar el acceso a la información y la rendición de cuentas, sino también para maximizar el uso de la información presente y futura (Revah, 2009), toda vez que para un nuevo entorno en el que van a convivir los documentos electrónicos y en papel, el verdadero reto es lograr la integración de todos los procesos documentales, incluidos por supuesto la tecnología digital, en un completo programa de gestión que cubre todas las etapas de la vida de los documentos con un enfoque integrador que permite abordar el concepto como un proceso continuo e ininterrumpido según Mena (2006); y en la que son determinantes los procesos de captura, mantenimiento de la evidencia y la información sobre las operaciones y actividades de la organización (AENOR, 2006).

11 Mejía, et. al (2005: 13), en su guía para la implementación de un programa de gestión Documental, lo define como “el conjunto de instrucciones en las que se detallan las operaciones para el desarrollo de los procesos al interior de cada entidad, tales como producción, recepción, distribución, trámite, organización, consulta, conservación y disposición final de los documentos”. Desde la perspectiva de la Ley Federal de archivos (2011: 1), se concibe como el “Conjunto de métodos y prácticas destinados a planear, dirigir y controlar la producción, circulación, organización, conservación, uso, selección y destino final de los documentos de

Estos procesos claves que se retoman en la norma UNE-ISO 15489¹² (AENOR, 2006), son fortalezas que convierten a la gestión de documentos en una herramienta de soporte de la organización y básica para otros procesos gerenciales como gestión de la calidad, gestión de riesgos, control interno y gestión del conocimiento, de ahí la importancia para las organizaciones que deseen incrementar los índices de calidad.

Una norma de Gestión Documental

Los documentos de archivo para que puedan gestionarse deben reunir ciertas características para que sean fidedignos; también deben reunir un conjunto de particularidades que se ha regulado en la norma UNE-ISO 15489-1 (AENOR, 2006), como son: fiabilidad, integridad, conformidad, exhaustividad y carácter sistemático.

La aparición de esta norma responde entre otras cosas a la necesidad de integrar la gestión de documentos con el enfoque basado en procesos y las normas de gestión de la calidad. La norma UNE-ISO 15489 se centra en los principios de la gestión de documentos y establece los requisitos básicos para que las organizaciones puedan establecer un marco de buenas prácticas que mejore de forma sistemática y efectiva la creación y mantenimiento de sus documentos, apoyando la política y los objetivos de la organización (AENOR, 2006).

¹² Según Alonso, García y Lloveras (2007), la ISO 15489 fue creada en el año 2000 en Otawa (Canadá), por la Organización Internacional de Normalización ISO. Tiene su origen en la norma australiana AS 4390 (Australian Standard for Records Management), publicada el año 1996 y que se presentaba en seis partes: 1. Generalidades, 2. Responsabilidades, 3. Estrategias, 4. Control, 5. Valoración y disposición, 6. Almacenamiento. En el año 2001 ve la luz la norma ISO 15489 Information and documentation – Records Management, fruto del trabajo del subcomité técnico TC 46/SC 11 Archives/records management de la International Organization for Standardization (ISO).

El surgimiento de la norma ISO 15489 es el resultado de dos circunstancias. Por un lado, en el ámbito de la archivística, la confluencia del modelo norteamericano del Records Management, desarrollado a partir de los años 30 del siglo XX y que tiene como núcleo el concepto de ciclo de vida de los documentos (records lifecycle), y del modelo australiano del Recordskeeping, con su principio de la continuidad de los documentos (records continuum) formulado en los años 90 por Frank Upward. Por otro lado, en el ámbito de la organización de las empresas, la progresiva adopción de los principios de la calidad y la mejora continua que se concretan, entre otros, en el Modelo EFQM de excelencia y en la familia de normas ISO 9000. Precisamente es la Norma ISO 9001 uno de los motivos que incide directamente en el desarrollo de una norma específica sobre gestión de documentos.

La traducción castellana de esta norma, elaborada por el AEN/CTN 50 - Documentación de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), se publica el año 2006. En julio de 2008 se presenta la versión catalana de la norma, en el marco de la colaboración institucional que mantienen AENOR y el TERMCAT (Centro de Terminología) de Cataluña.

Constituye un compendio de buenas prácticas en gestión de documentos de aplicación voluntaria por parte de las organizaciones (Alonso, García y Lloveras, 2007).

Es la primera norma ISO elaborada para la gestión integral de los sistemas archivísticos, los archivos y los documentos de archivo. Proporciona directrices respecto de la política de Gestión Documental, explica en forma completa la asignación de responsabilidades que debe definir un organismo en un sistema de Gestión Documental.

El objeto de esta norma es regular la gestión integral de documentos creados o recibidos por las organizaciones -públicas o privadas- en el transcurso de sus actividades, con independencia de su formato o soporte y de las tecnologías utilizadas y sistemas archivísticos (AENOR, 2006).

Su propósito es que una organización disponga, en cualquier momento, de los documentos adecuados para llevar a cabo de forma eficaz sus procesos de negocio y actividades; cumplir con el marco legal y reglamentario; y rendir cuentas de sus actividades cuando lo requieran las partes interesadas (Alonso, 2007).

La norma UNE-ISO 15489 se compone de dos partes, una define los resultados a obtener y la otra la metodología que se ha de seguir (AENOR, 2006):

1. UNE-ISO 15489-1. Información y documentación –Gestión de documentos– Parte 1: Generalidades. Es el núcleo de la norma y define los conceptos básicos, los principios y los requisitos de la gestión de documentos en las organizaciones.

2. UNE-ISO/TR 15489-2. Información y documentación –Gestión de documentos– Parte 2: Directrices. Es un informe técnico que proporciona una metodología de implementación de un sistema de gestión de documentos de acuerdo con los principios definidos en la primera parte de la norma (Russo, 2009).

Respecto a los principios y requisitos, se regulan formatos, soportes (creados o recibidos), responsabilidades, procedimientos, sistemas de gestión y se ofrece una terminología relacionada con GD, para que no haya dudas sobre su uso e interpretación. En cuanto a la parte de la metodología, se establece una metodología para la implementación de la norma en todas las organizaciones, de acuerdo a la reglamentación y legislación que se aplique, todo ello para proporcionar autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad a la GD, teniendo en cuenta la normativa del país y el tipo de empresa (AENOR, 2006).

Para Núñez y Núñez (2005), las organizaciones, para posicionarse y tener éxito en las condiciones cambiantes del entorno, deben adoptar estructuras flexibles, cambiantes, y la Gestión Documental debe colocarse en forma tal, que pueda ajustar sus flujos a esa dinámica, sin embargo, “no

todas las organizaciones son conscientes de la importancia de la Gestión Documental y la ignoran, (...)” (Heredia, 2008: 48). Por otra parte, también depende, en gran medida, del grado de implicación de los órganos directivos de la institución y de la colaboración de todas las unidades administrativas.

Metodología para realizar el diagnóstico de Gestión Documental

El enfoque basado en procesos de la norma de calidad debe obligar a una nueva manera de entender las organizaciones, superando las inconsistencias funcionales y confusión en la interpretación de la gestión de documentos, en consecuencia, debe llevar a plantear con otra perspectiva a la Gestión Documental en lugar de desaparecer o quedar postergada a ser parte de la gestión administrativa o de la gestión del sistema de calidad.

Es por ello que en la transición a un nuevo escenario para los sistemas de gestión, es esencial aprovechar esta oportunidad para situar adecuadamente la gestión de documentos en el seno de las organizaciones, realizando un esfuerzo por adaptarse al modelo de gestión por procesos, lo que necesariamente lleva a determinar mediante un diagnóstico, cómo opera la GD en las instituciones para brindar elementos que mejoren la realidad funcional.

En este contexto, si la Gestión Documental se abordará con base en la norma UNE-ISO 15489, la metodología para realizar el diagnóstico¹³ sobre el estado de la GD se basará en la de DIRKS¹⁴, *Designing and Implementing Recordkeeping Systems* (Diseño e implementación de sistemas de gestión de registros) recomendada por la misma norma.

¹³ El Diagnóstico es entendido como la búsqueda e identificación de problemas, oportunidades y objetivos, así como el análisis y evaluación de las necesidades de información y mantenimiento del programa, además de planes de mejoramiento y planes de contingencia (Fernández, 2001).

¹⁴ De acuerdo a Font (2012), la metodología de DIRKS se inspira en la Norma Australiana AS 4390-1996, gestión de documentos; en la Norma Internacional ISO 15489, gestión de documentos y en el Informe Técnico adjunto del 2001, utilizado en los Archivos Nacionales de Australia. Es flexible y comprende varias etapas:

Etapa A Investigación preliminar.
Etapa B Análisis de las actividades de la organización.
Etapa C Identificación de los requisitos.
Etapa D Evaluación de los sistemas existentes.
Etapa E Identificación de estrategias para cumplir los requisitos.
Etapa F Diseño de un sistema de gestión de documentos de archivo.
Etapa G Implementación de un sistema de gestión de documentos de archivo.
Etapa H Revisión posterior a la implementación.

Para realizar el diagnóstico se deben usar los pasos de la A a la D (Figura 2) con los siguientes propósitos: en el paso A, para tener un amplio conocimiento de la organización; en los pasos B y C para determinar quienes participarán en el diagnóstico y en el paso D para obtener el resultado del diagnóstico; como producto derivado de éste paso, será posible indicar en qué medida la GD actual cumple con criterios y funciones de técnicas archivísticas, diseño de procedimientos y tramitación administrativas.

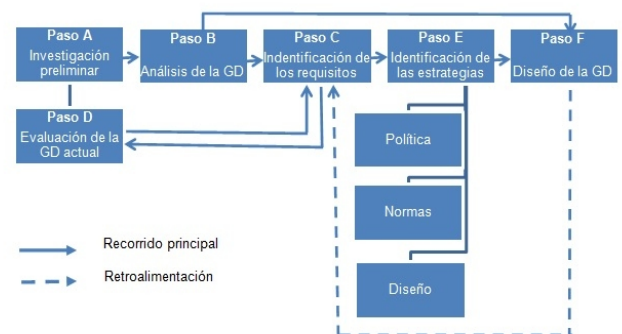


Figura 2. Pasos en el diagnóstico de la Gestión Documental
Metodología DIRKS, citado por Russo (2009) y adecuado por el autor.

Resultados del análisis de las normas ISO en Gestión Documental

Para entender la confusión que existe en la interpretación de la gestión de documentos y porqué el uso de la norma UNE-ISO 15489, debemos partir del análisis de una serie de normas que hacen referencia a la Gestión Documental, cuyos resultados son los siguientes:

En una primera aproximación de análisis, cabe destacar que en el modelo EFQM de Excelencia no se halla un lugar preciso ni se delimita un ámbito específico para la gestión de documentos que se relacione con algunas de las acciones que puede emprender la organización.

Por su parte, la norma ISO 9001 presenta una visión limitada de la gestión de documentos. Así, el informe UNE 66925 IN, citado por Alonso y Lloveras (2007: 4) propone un criterio ambivalente sobre el alcance del soporte documental al decir que “La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad puede relacionarse con las actividades totales de una

organización o con una parte seleccionada de estas actividades; (...). En este sentido, la gestión de documentos aparece como un subproceso de la gestión de la calidad que solamente tendría por objeto la elaboración y mantenimiento del manual de calidad y los procedimientos documentados, el control de los documentos y el control de los registros, reduciéndola con ello, solo a un requisito para superar una auditoría que permita obtener la certificación ISO 9001.

Por su parte, la norma ISO 9000 afirma que los registros son documentos; así, una redacción poco precisa de los requisitos, sumado a una interpretación excesivamente literal, genera confusión que propicia la operación de dos procedimientos de control diferentes, uno para los documentos y otro para los registros. Este equívoco pone de relieve una inadecuada comprensión de la gestión de documentos por parte de las normas ISO 9000 y, por extensión, de los sistemas de gestión de la calidad.

De esta manera, la aplicación estricta de las normas de gestión de la calidad propician la creación de tres subsistemas de gestión de documentos: dos bajo el amparo del Sistema de Gestión de la Calidad (control de documentos y control de registros) y uno, diferenciado por exclusión, que sería el sistema de gestión de documentos de la organización, sin una relación consistente con los dos anteriores, olvidando que “La Gestión Documental es una y debe abarcar todas las funciones y actuaciones (recogida, identificación, valoración, eliminación, conservación y difusión), en el marco de la racionalización, sobre los documentos a lo largo de toda su existencia, (...)” (Heredia 1998: 33).

La norma UNE-ISO 15489 aborda de manera específica “la gestión de documentos, en todos los formatos o soportes, creados o recibidos por cualquier organización pública o privada en el ejercicio de sus actividades o por cualquier individuo responsable de crear y mantener documentos de archivo” (AENOR, 2006: 87). Además, establece la exhaustividad como una de las características que definen un adecuado sistema de gestión de documentos, toda vez que “un sistema de gestión de documentos debería gestionar los documentos procedentes de todas las actividades de la organización o de la sección de la misma de la que forme parte”(ISO, 15489: 99).

Luego entonces, del examen del modelo EFQM de excelencia y de las normas ISO 9000 se desprende la idea de que la implantación de un modelo de gestión por procesos es incompleta si no se tienen en cuenta los documentos de la organización. Esto lleva a afirmar que se debe dar un paso más allá para lograr que la gestión de estos documentos sea considerada como un proceso con entidad propia –que al igual que la gestión de la calidad, atraviesa prácticamente todas las áreas funcionales–, cuyo propósito es aumentar la eficacia y eficiencia de una institución y que resulta indispensable para disponer de evidencias de las actividades realizadas y basar las decisiones en hechos y datos.

Con esta visión completa necesaria, la gestión de documentos requiere del enfoque integral que proporciona la norma UNE-ISO 15489 que hace hincapié en que la GD incluye “La integración de documentos en los sistemas y los procesos de la organización. Así, la vinculación entre procesos y documentos es clara puesto que los procesos de negocio (...) se deben diseñar, modificar o revisar para que la creación e incorporación de los documentos apropiados sea una tarea habitual dentro de las actividades de la organización de manera que el sistema de gestión de documentos apoye y no dificulte los procesos de negocio”(AENOR, 2006: 92, 98, 102).

Esta visión global de la gestión de documentos conlleva a superar el tópico del archivo como una especie de subproducto de la gestión administrativa o un conjunto de tareas que competen casi exclusivamente al personal administrativo; además, permite hacer frente a la confusión entre la simple adquisición de una aplicación informática y el sistema de gestión de documentos y, lo más importante, que va más allá de la perspectiva que reduce la gestión de documentos a un simple soporte del Sistema de Gestión de la Calidad. Además, la norma UNE-ISO 15489 profundiza en la realidad funcional de las organizaciones al responder a objetivos estratégicos y necesidades claras en materia de información y conocimiento, sin pasar por alto el enfoque por procesos que aborda la norma ISO 9001.

CONSIDERACIONES FINALES

Para posibilitar la gestión del entorno institucional, es conveniente que la Gestión Documental se perciba como un sistema, donde todos los procesos y actividades se interrelacionan, en aras de conseguir una salida que satisfaga, rápida y eficientemente las necesidades de los clientes, esto hace necesario implantar a futuro un Sistema de Gestión Documental siguiendo las recomendaciones de la norma UNE-ISO 15489.

Por otra parte, para la materialización de un Sistema de Gestión Documental, es necesario desarrollar todos los instrumentos y herramientas necesarias, pues una gestión efectiva y eficiente de los documentos implica una serie de procesos enfocados hacia la realización de diversas actividades, entre las que se destacan la identificación, manejo, evaluación y utilización de diferentes tipos de recursos de información, atención de los flujos de información que se generen dentro de la institución, gestión de la comunicación interna entre los directivos y el personal administrativo, toda vez que ninguna norma ofrece un modelo detallado para su implantación.

Conclusiones y aportaciones

1. La percepción general que existe de GD solamente lo ubica al que brinda el Sistema de Gestión de la Calidad como un simple soporte de la norma internacional ISO 9001, que ayudará a cumplir un requisito para superar una auditoría que permita obtener la certificación.

2. Mediante la Gestión Documental con una perspectiva diferente a la norma ISO 9001, que conlleve a nuevas políticas y responsabilidades funcionales, será posible crear, organizar, controlar, dirigir y utilizar correctamente la información de la documentación con el objetivo de saber qué sucede en la institución, planificar qué hacer y actuar, así como conservar documentos.

3. La adopción de un enfoque basado en procesos, promovida por la norma internacional ISO 9001 sobre sistemas de gestión de la calidad, debe ser una nueva manera de guiar la Gestión Documental en el

seno de las instituciones, que apoyado en la norma UNE-ISO 15489, tendrá una visión amplia para gestionar documentos, manteniendo la misma vertiente de procesos relacionados con documentos de la norma de calidad y con documentos de archivo, pero sobre todo, entender las necesidades que permita mejorar la realidad funcional.

4. La visión restringida que presenta la norma ISO 9001 sobre Gestión Documental, invariablemente obliga a tener presente tres subsistemas de gestión de documentos, dos bajo el respaldo del incipiente sistema de gestión de la calidad que se encarga del manual de calidad, control de documentos y control de registros del sistema y el tercero por la norma UNE-ISO 15489 que se haría cargo del resto de los documentos institucionales como resultado del ejercicio de sus actividades, pero que visto como uno solo, tal como lo señala Heredia (1998), podrá alinearse a la norma ISO 9001.

5. La norma UNE-ISO 15489 de Información y documentación que propone una metodología específica para diseñar e implementar el sistema de gestión de documentos, definir los procesos técnicos, elaborar los instrumentos principales y establecer las actividades de evaluación, medición y aprendizaje que conduzcan a la mejora continua del sistema, permite hacer frente a la confusión, ampliamente difundida, entre la simple adquisición de una aplicación informática y el sistema de gestión de documentos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS



AENOR (2006). UNE-ISO 15489-1. *Información y Documentación. Gestión de documentos. Parte 1: Generalidades*. España: AENOR.

AENOR (2006). UNE-ISO/TR 15489-2. *Información y documentación. Gestión de documentos. Parte 2: Directrices*. España: AENOR.

Alonso, José Alberto; García, Montserrat; Lloveras, María Rosa (2007, Septiembre-diciembre) La norma ISO 15489: un marco sistemático de buenas prácticas de Gestión Documental en las organizaciones. *En revista de biblioteconomía y documentación*, (47), 41-70.

- Alonso, José Alberto y Lloveras, María Rosa (2007, Mayo). *Aproximación a la gestión de documentos desde el enfoque basado en procesos*. En *10as Jornadas Españolas de Documentación*, 9-11. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/9605/>
- Arévalo Jordán, Víctor Hugo (2003). *Diccionario de términos archivísticos*. Argentina: Ediciones de Sur.
- Atehortúa, Hurtado Federico Alonso, et al. (2008). *Sistema de gestión integral. Una sola gestión, un solo equipo*. Colombia: Editorial Universidad de Antioquia.
- Briet, Suzanne (1951). *Qu'est-ce que la documentation?* Francia: EDIT.
- Bustelo Ruesta, Carlota (2007). Gestión de documentos: enfoque en las organizaciones. En *Anuario ThinkEPI*, 141-145.
- Casas de Barrán, Alicia, et. al (2003). *Gestión de documentos del sector público desde una perspectiva archivística*. Uruguay: Departamento de publicaciones de la Universidad de la república.
- Drucker, Peter Ferdinand (Enero, 2004). Peter Drucker nos aclara. En *Revista Fortune*, 149(1)
- Duranti, Luciana (1996). *Diplomática. Usos nuevos para una antigua ciencia*. España: S&C ediciones.
- EFQM (2003). *Modelo EFQM de Excelencia: versión para el sector público y las organizaciones de voluntariado*. España: EFQM.
- Fernández, Enrique de Miguel (2005). *Introducción a la gestión (management)*. España: Universidad Politécnica de Valencia.
- Fernández Valderrama, L. D. (2001): *Gestión Documental. Revista Digital Sociedad de la Información*. Recuperado de <http://www.sociedadelainformacion.com>
- Font Aranda, Odalys, et al. (2012, octubre-diciembre). Diagnóstico sobre la Gestión Documental y de archivos en la Universidad Central Marta Abreu de las Villas. Cuba: Caso de estudio. En *Revista Española de Documentación Científica*.
- García Morales, Elisa (2013). *Gestión de documentos en la E-Administración*. España: Editorial OUC.
- Gauchi Risso, Verónica (2012, Octubre-diciembre). Aproximación teórica a la relación entre los términos Gestión Documental, Gestión de Información y Gestión del Conocimiento. En *Revista Española de Documentación Científica*, 35(4), 531-534. Recuperado de <http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/download/762/844>
- Heredia Herrera, Antonia (1998, Enero-marzo). El Debate sobre la Gestión Documental. En *Revista Métodos de Información*, 5,(22-23).
- Heredia Herrera, Antonia (2008). Gestión de documentos y administración de archivos. En *Revista Códice*, 4(2), 43-50.
- ISO 9000 (2005). *Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario*. Suiza: Secretaría central de ISO.
- Ley Federal de Archivos (2011). *Reglamento de la Ley Federal de Archivos*. México: Poder Ejecutivo Federal.
- Llansó Sanjuán, Joaquim (1993): *Gestión de documentos. Definición y análisis de modelos*. IRARGI, Centro de Patrimonio Documental de Euskadi.
- Lodolini, Elio (1993). *Archivística: principios y problemas*. España: Asociación Española de Archiveros, Bibliotecarios, Museólogos y Documentalistas.
- Martínez Sánchez, José Manuel e Hilera González, José Ramón (1997). Los sistemas de Gestión Documental en el ámbito del trabajo corporativo. En *Revista General de Información y Documentación*, 7(2).
- McKemmish, Sue, et al. (2007). Traducción: Alejandro Delgado Gómez. *Archivos: gestión de registros en sociedad*. Colombia: Concejalía de Cultura.
- Mejía, Myriam, et al. (2005). *Guía para la implementación de un programa de Gestión Documental*. Colombia: Sistema nacional de archivos.

- Mena Múgica, Mayra Marta (2006). *Propuesta de requisitos funcionales para la gestión de documentos archivísticos electrónicos en la administración central del estado cubano* (Tesis inédita de doctorado). Cuba: Editorial Universitaria. Recuperado de http://www.interpares.org/display_file.cfm?doc=ip1-2_dissemination_diss_mugica_2006.pdf
- Norma Internacional General de Descripción Archivística (1999). Carnicer Arribas, María Dolores, Desantes Fernández, Blanca y Moreno López Guadalupe (Trad.) España: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.
- Núñez Paula, Israel A. y Núñez Govín, Yiny (2005). *Propuesta de clasificación de las herramientas-software para la gestión del conocimiento* (Informe número 1). Cuba: Universidad de la Habana. Recuperado de http://www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol13_2_05/aci03_05.htm
- Patel, P. (1997): The Intranet phenomena. *En Information Management and Technology*, 30(1), 3133.
- Ponjuán Dante, Gloria (2004). *Gestión de Información: Dimensiones e implementación para el éxito organizacional*. Argentina: Nuevo Paradigma.
- Revah Lacouture, M. (2009). La Gestión Documental en procesos estratégicos de mejora; un agente de oportunidad en una institución pública de educación superior: el caso del CIDE. *En Anales de documentación*.
- Russo Gallo, Patricia (2009). *Gestión Documental en las organizaciones*. España: Editorial el ciervo 96, S.A.
- Sangway, D. (1994). Information management. *En Information Management and Technology*, 27(4), 149152.
- Setián Quesada, Emilio (2007, Abril-agosto). Niveles, fases y etapas del fenómeno archivístico desde la Teoría bibliológica informativa. *En Revista Ciencias de la Información*, 38(1-2), 77-90. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181414865008>



Te invita a contribuir
con tus artículos.
Consulta la *Guía de Autores*
en la página oficial

www.instcamp.edu.mx

En la sección **Quiénes Somos**, en el apartado
Revista Electrónica

Contáctanos en:

inveducativa@instcamp.edu.mx

