



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO FACULTAD DE HUMANIDADES

LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTAL

REPORTE DE APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS

**Implementación de un Sistema Integral de Gestión Documental en el
Archivo de Concentración de la Dirección de Promoción Artística de la
Universidad Autónoma del Estado de México**

Que para obtener el título de:
Licenciado en Ciencias de la Información Documental

Presenta:
Luis Enrique Martínez Sarabia

Asesor:
Mtro. Ariel Sánchez Espinoza

Toluca, Estado de México, 2022.

Tabla de Contenido

Introducción.....	4
Objetivo General	6
Estructura del Reporte	6
Resumen.....	7
APARTADO 1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	9
Relación con el plan de estudios.....	20
APARTADO 2. ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN	31
La Gestión Documental	31
2.1. Documento, Documento de apoyo informativo, Documento administrativo, sus características y valores, documento administrativo y documento electrónico.....	31
2.2. La gestión documental, conceptos	44
2.3. Gestión de documentos.....	49
2.3.1. La gestión de documentos como:	49
2.3.2. Ciclo de vida del documento	51
2.4. Tipos de modelos de Gestión de Documentos	56
2.5. Conceptos para la implementación de un Sistema de Gestión Documental ..	58
2.6. Sistema Archivístico Institucional	60
2.6.1. Subsistemas de Archivos	61
2.6.2. Particularidades de los Sistemas de Gestión de Documentos	63
2.7. Gestión Electrónica de Documentos	66
2.7.1. Beneficios de los Sistemas de Gestión de Documentos Electrónicos.....	69
2.8. Metadatos.....	71
2.8.1. Funciones de los metadatos	74
Apartado 3. Diseño e implementación de Sistemas de Gestión de Documentos ..	76
3.1. Etapas de la estrategia.....	77
3.2. Modelo de Excelencia EFQM	83
3.3. Los archivos de gestión o de oficinas.....	85
3.4. Sistema de Gestión Integral de Documentos de archivo.....	91
3.4.1. Tratamiento de las etapas de la estrategia	92
3.5. Identificación de los requisitos fundamentales de la institución.....	97
3.6. Fases y requisitos fundamentales para la organización del Archivo de Gestión	100

3.7. Diseño del Sistema de Gestión Integral de Documentos de Archivo SiGeID	105
3.7.1. Fases de diseño de SiGeID	105
3.8. Estructura general del sistema	108
3.9. Herramientas para la recuperación de información en SiGeID	120
3.9.1. Los procesos en el sistema	122
3.9.2. Alcance del sistema	125
Implementación de SiGeID	125
APARTADO 4. EVALUACIÓN	128
4.1. Revisión posterior a la implementación	128
4.2. Pruebas dinámicas realizadas durante la etapa posterior a la implementación de SiGeID	128
4.3 Presentación de los resultados de SiGeID	129
4.3.1 Resultados de los instrumentos aplicados	129
4.3.2. Resultados de la encuesta final a usuarios	129
4.4. Resultados de la integración en el sistema	131
4.5. Aspectos de Interrelación en el Sistema	131
4.6. Mejoras continuas de SiGeID	132
4.7. Mejoras organizativas y de gestión de la información	132
4.8. Mejoras continuas como producto de la integración del sistema	133
4.9. Validación de la factibilidad de la propuesta	134
4.9.1 Consideraciones Parciales	137
Conclusiones	138
Referencias	140

INTRODUCCIÓN

Los documentos desde la antigüedad han adquirido un valor importante, por considerarse un tipo de objeto portador de información, el cual posee una estructura textual, registrada en libros, manuscritos, revistas, por nombrar solo unos ejemplos. Se considera que, a partir de la segunda revolución industrial, se producen diversas formas de registrar la información, es por anterior que surge un cambio en la concepción de “documento”, entendido como información registrada en un soporte, conceptualizada, enseñada y aprendida.

A partir de las teorías de Paul Otlet se puede definir el documento como “toda fuente de información física que comunica inscripciones, imágenes, sonido, texto, objetos con indicios de intervención humana, creaciones artísticas e incluso materiales naturales”; esta definición la presenta en su Tratado de Documentación (1934), en el mismo señala las diferencias entre el libro y el documento, además, menciona que el libro ya no es el único soporte de información e incluye nuevos tipos documentales.

La gestión documental, surge de una adecuada organización de los documentos, entendida como “el área de gestión responsable de un control eficaz y sistemático de la creación, recepción, mantenimiento, uso y disposición de los documentos de archivo; se incluyen los procesos para incorporar y mantener en forma de documentos la información y prueba de las actividades y operaciones de la organización”. (ISO 15489)

Duranti (1989) menciona que “la historia de la gestión de documentos está dada por periodos de grandes logros y periodos de decadencia, se consideran dos etapas importantes: la primera comienza con “el despertar de la civilización y continua 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, a la que acontece la creación del Archivo Nacional como repositorio para la custodia de los recursos de la historia nacional hasta nuestros tiempos”.

La gestión de documentos realmente no es algo nuevo, debido a que esta actividad es muy antigua como la escritura, misma que nació de la necesidad de “documentar

o fijar actos administrativos, transacciones legales y comerciales por escrito para dar fe de los hechos. Este tipo de documentos se plasmaron posteriormente en tablillas de arcilla, hojas de papiro, pergaminos, papel, su gestión se volvió más compleja a medida que crecían los fondos documentales” (Villavicencio, 2008).

Los documentos de archivo contienen información valiosa, son un recurso activo importante de la organización; la gestión de documentos es esencial para las organizaciones y la sociedad, su principal objetivo es proteger y preservar los documentos como evidencia de sus actos.

La Gestión Documental se encarga principalmente de la identificación de la producción documental, así como el reconocimiento de las distintas tipologías documentales implantadas en la organización (Escobedo, 2003a).

Es el profesional en el área archivística quien debe tener la capacidad de identificar, analizar y entender las distintas tipologías documentales, así mismo, sus contenidos para generar soluciones eficientes que al mismo tiempo puedan satisfacer al máximo las necesidades que provengan del análisis del proceso de trabajo, soluciones reales que beneficien a la organización o institución de la que se trate (Escobedo, 2003b).

Un Sistema de Gestión Documental es creado para generar técnicas y prácticas eficientes para el manejo de los documentos, contribuyendo con esto a la creación de procesos competentes para proporcionar el correcto tratamiento a los documentos, como lo es el acceso y control dentro del archivo, que involucran al mismo tiempo otros procesos para la valoración y selección documental, los cuales facilitan su transferencia primaria y/o secundaria, hasta su baja documental o disposición final dentro del Archivo del que se trate.

El diseño e implantación de un sistema de gestión de documentos de archivo, puede convertirse en una solución exitosa que aumente la cultura informacional en las personas, mejora el desempeño de las funciones de la organización y sus procesos documentales, a partir de cambios estructurales y tecnológicos que influyen en el incremento de la eficiencia.

OBJETIVO GENERAL

Implementar un Sistema Integral de Gestión Documental en el Archivo de la Dirección de Promoción Artística de la Universidad Autónoma del Estado de México, para gestionar de manera sistemática los documentos producidos o recibidos y que satisfaga las necesidades informativas de los miembros de la institución, a través de una homologación de los procesos relacionados con la Gestión Documental dentro de la institución.

ESTRUCTURA DEL REPORTE

El Reporte de Aplicación de Conocimientos, está estructurado en cuatro apartados, en el primero se expone la problemática que dio origen al trabajo de investigación, así como la relación que tiene con el plan de estudios cursado. En el segundo se presenta un análisis de las alternativas que dan solución a la problemática expuesta. El tercer capítulo corresponde a la ejecución de la propuesta. Se finaliza este trabajo con el cuarto capítulo donde se evalúa la funcionalidad de la propuesta a través de las pruebas necesarias para corroborar su operatividad y eficiencia.

RESUMEN

El trabajo que a continuación se presenta, permite conocer a detalle la propuesta para la implementación de un Sistema de Gestión Documental (en adelante, SGD) en los fondos documentales de la Dirección de Promoción Artística (D.P.A.) cuya institución pertenece a la Universidad Autónoma del Estado de México (UAEMéx) , con la finalidad de generar su organización a través de la aplicación de conocimientos en el área archivística, que conduzcan a ejecutar una correcta Gestión Documental (GD), la cual busca a través de técnicas, normas y procedimientos específicos, organizar los documentos en su ciclo vital, desde su fase activa, semiactiva e inactiva, posibilitando con lo anterior identificar su valor documental y el tratamiento correspondiente que se le debe proporcionar de acuerdo a las características que adopten los documentos de archivo en cada una de sus etapas.

En la primera parte se describe el problema que se detectó en la D.P.A., de acuerdo a lo que se pudo observar en primer momento, por mencionar algunos ejemplos, se enuncian los siguientes: el personal que está al cargo en cada una de las áreas de la dirección, las funciones que cada uno cumplen dentro de la dependencia, también, se menciona el estado en que se encontraron sus fondos documentales, el lugar que está destinado para el archivo, el tratamiento que se le ha dado en periodos determinados con base al cambio de dirección de la institución, la importancia que adquieren los documentos una vez que ha concluido su función administrativa y pasan al archivo de concentración , asimismo se hace hincapié en el desconocimiento del tratamiento que el personal debe de dar a la documentación.

A continuación, se expone la relación directa que tiene con el plan de estudios cursado, en este caso de la Licenciatura en Ciencias de la Información Documental, con lo que se pretende demostrar la aplicación de los conocimientos, justificándolos con la propuesta elaborada que consiste en ejecutar un Sistema Integral de Gestión Documental, propio del área archivística, que forma parte de los pilares básicos de dicho plan de estudios, con la finalidad de generar una organización documental en los fondos documentales de la D.P.A.

Posteriormente, con base a una investigación en el área archivística, se aborda sobre los aspectos que permitieron la construcción de la propuesta para la creación de un Sistema Integral de Gestión Documental (SIGD), además, la exposición a grandes rasgos de la parte práctica en mi instancia en la institución como prestador de servicio social, lo cual permitió que me involucrara de forma directa con la problemática y pudiera generar una propuesta como solución a la desorganización de los fondos documentales propios de la institución que nos compete.

Se abordan las teorías archivísticas más importantes, los conceptos fundamentales que se emplean en el área de conocimiento y lo que sugiere la Gestión Documental (GD), con el objetivo de generar un sistema que permita el correcto tratamiento de los documentos en sus diferentes etapas. De esta forma para generar las alternativas que den solución a la problemática de la desorganización documental de la D.P.A., con la elaboración e implementación de la propuesta.

En la parte final se evalúa la solución, el impacto y los beneficios que significa en corto, mediano y largo plazo una buena Gestión Documental (GD) a través de la implementación del sistema en ofrecimiento.

Por último, se concluye el trabajo con el apartado de conclusiones, que, en términos generales, posibilitan conocer más la propuesta que se elaboró para la organización de los fondos documentales de la institución que aquí se trata.

APARTADO 1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

Al momento de identificar un problema lo primero que pensamos es en lo complejo que puede resultar solucionarlo, pues mucho depende del dominio de nuestros conocimientos para generar la solución en el caso que nos corresponde, por lo que debemos replantearnos la problemática desde el momento en que se gestó y hasta qué punto ha evolucionado.

Por lo antes mencionado, la búsqueda de soluciones requiere de producir estrategias adecuadas para tratar el problema, también, implica una buena toma de decisiones y la puesta en práctica de los conocimientos que se poseen para erradicar parcialmente o de forma completa la problemática en la que estamos involucrados.

En primer lugar, se deben abordar las probables causas que generan nuestro problema, aquellas cuestiones que desconocemos y que complican una situación en específica, lo anterior implica observar de forma pormenorizada cómo se desarrolla y al pasar el tiempo evoluciona, así como las condiciones iniciales y los inconvenientes que implica.

En este apartado me encargaré con gran detalle a exponer de la forma más precisa el caso en que me involucré y fue la razón que me motivo a tomar la decisión de comprometerme a generar la búsqueda de una solución al problema que pude detectar, la cual corresponde a la desorganización de los fondos documentales de la Dirección de Promoción Artística perteneciente a nuestra Universidad.

Como estudiante de la Lic. en Ciencias de la Información Documental consideré pertinente la elaboración de una propuesta que proporcione una solución para organizar los fondos documentales de la institución que es objeto de estudio en este trabajo.

Asimismo, estandarizar los procesos para el tratamiento documental a través de una óptima Gestión Documental (GD) que genere mejores prácticas archivísticas y con esto darle el correcto tratamiento a la documentación que genera la institución.

La problemática se detectó en el momento en que ingresé a realizar el servicio social en la Dirección de Promoción Artística (en adelante, D.P.A.) debido a que desde tiempo atrás la institución había concientizado sobre la situación en la que se encontraba su archivo y al mismo tiempo reconoció la importancia que tienen sus documentos de acuerdo a las actividades de su quehacer diario, pues son el fiel reflejo de cada una de ellas; por la situación anterior la institución consideró fundamental la realización de servicio social por parte de un estudiante de la Licenciatura en Ciencias de la Información Documental (CID) de la Facultad de Humanidades, el cual auxiliará en el área del Archivo de Trámite Concluido, para generar la organización de los fondos documentales con la aplicación de sus conocimientos en el contexto archivístico.

Por parte de la coordinación de la misma licenciatura, me enteré de la propuesta para la prestación del servicio social en el archivo de la D.P.A. De forma inmediata me comuniqué para recibir la información necesaria y así poder atender la solicitud que la institución hizo. Con esto se generó una cita para conocer a detalle lo que se tenía que hacer en el archivo, posteriormente me presenté en la fecha acordada con el responsable del archivo, el Lic. en Música Uziel Flores.

En mi primera visita a la D.P.A. conversé con el responsable del archivo, quien me puso al tanto de la situación actual que presentaba el Archivo de Trámite Concluido de la institución, al profundizar en el tema, me informó que él no contaba con los conocimientos que se requerían en el área, pues es evidente, que su campo de estudios es ajeno al que demanda el archivo, la razón de estar en un área diferente a su formación, en gran parte depende que cuando él realizó prácticas profesionales, pidió que se le otorgará la oportunidad de desempeñarse en la institución, sin embargo, en ese momento no había un espacio afín a su perfil profesional, y se decidió que conservará el cargo del archivo.

Por la situación anterior me propuso trabajar en conjunto para organizar los fondos documentales de la D.P.A., inmediatamente me informó que se estableció un plazo no mayor a un año para la organización del archivo, debido a que se contemplaba el cambio de sede de la D.P.A., y el objetivo era que al momento del traslado de la

documentación ya se encontrará organizada para depositarla en el nuevo establecimiento.

Hicimos un recorrido por las instalaciones, me explicó lo que se hace en cada área o departamento. Se analizó en conjunto la estructura orgánica de la dependencia, la cual es la siguiente: Dirección, Unidad de Planeación y Gestión de la Calidad, Unidad de Apoyo Administrativo, Departamento de Control y Programación de Grupos Artísticos y el Departamento de Información Cultural e Infraestructura Artística, después de analizar la estructura se habló un poco sobre las funciones y actividades de las áreas antes mencionadas.

Al acudir al archivo, lugar que es propio de nuestro interés, pude percatarme de forma inmediata de algunos aspectos muy importantes que deben considerarse al momento de la formación de un archivo, el primer aspecto fundamental fue que el lugar no era el apropiado, incluso me atrevo a decir que no se contaba con un sitio destinado únicamente al archivo, debido a que no son las condiciones que se demandan para conservar los documentos, y nunca se pensó que ese lugar podría conservar los fondos documentales de la institución, los cuales estaban sobre estantería metálica, agrupados en registradores Lefort y la mayoría de los documentos se encontraban engrapados y en mal estado, por mencionar solo algunas de las condiciones que presentaba la documentación a primera vista.

Por ser un espacio reducido se puede pensar que nunca fue un lugar planificado exclusivamente para destinarlo al archivo, porque, prácticamente es una bodega, lo cual hace recaer en la problemática común que presentan hasta hoy, gran parte de los archivos, por la idea que se tiene de ser lugares donde se guardan documentos que no tienen alguna utilidad después de cumplir con su función, documentos que son acumulados y conservados en mal estado.

Los documentos que conserva la D.P.A. como mencioné en uno de los apartados anteriores, se encuentran en mal estado, incluso también existen documentos que están conservados en cajas y resguardados en otro lugar, porque, su capacidad ha demandado un lugar mayor para su resguardo, es así que podría decir que los documentos se encuentran esparcidos en diferentes áreas de la institución.

Algo que se es importante reconocerle a la D.P.A. es la toma de conciencia sobre la situación en la que se encuentra su archivo de Trámite Concluido, además de priorizar la organización de sus documentos de archivo, debido a que de alguna forma la desorganización documental afecta su quehacer diario, cuando se busca la documentación requerida para dar continuidad a sus actividades o testimoniar su quehacer diario.

Por esta razón, se busca la organización del archivo, porque, no ha existido dentro de la D.P.A, el profesional adecuado, que, mediante su labor, pueda implementar las prácticas necesarias que posibiliten una buena gestión documental.

Sus actividades quedan reflejadas en documentos, en donde se soporta la información, en primer momento, porque, es el resultado de algún trámite, puede ser de tipo administrativo, contable, fiscal o jurídico, entre otros, además, cumplen con ciertas características de acuerdo al tipo de documento que se trate.

Al crearse un documento, por cualquiera que sea la razón, se presentan tres etapas dentro del ciclo vital del documento, la primera, como se mencionó anteriormente, es el resultado de algún trámite, en su fase activa es el reflejo de una actividad, cuando cumple su función en esta fase, pasa a la segunda, donde se conserva por un tiempo determinado, de acuerdo a su plazo precautorio, y en la tercera fase, se requiere de una valoración documental, donde se decide qué se conserva y qué se da de baja documental. Sin embargo, para que lo anterior pueda realizarse, se tiene que generar una buena gestión documental, debido a que es a través de ella que se establecen las prácticas adecuadas para el correcto funcionamiento de los documentos, desde el momento en que se crean, así como el tratamiento que requieren en las diferentes etapas del ciclo vital.

Desde el primer momento que acudí a la D.P.A., tuve la oportunidad de platicar con el encargado del archivo, mismo que me explicó más acerca de sus funciones, las cuales nada tienen con lo que demanda el perfil, sin embargo, también, me comentó un poco de su perfil profesional; cuenta con los estudios profesionales en Música, y no es que esté mal, al contrario, persigue los objetivos de la D.P.A., en el contexto

artístico y cultural, pero, lo que no es correcto, es que se le hayan asignado funciones sobre un área en la que no cuenta con el perfil que demanda el archivo.

Cuando obtengo la información sobre la oferta que brinda la D.P.A., para, la realización del servicio, surge de mi parte, el interés, por poder contribuir a un proyecto de tal magnitud, de esta forma ingreso a D.P.A., por un lado, para realizar el servicio social, y por otro, para poder aplicar los conocimientos que he obtenido durante la carrera, al mismo tiempo en que evaluo personalmente mi aprendizaje en la licenciatura.

Conforme pasan los días y adquiero un poco de los conocimientos en el contexto donde me veía inmerso, comienzo a indagar más sobre las actividades que anteriormente se realizaban en el archivo de D.P.A, concluyo que hasta ese momento no se habían identificado las funciones del archivo.

No sólo con lo anterior se puede identificar la problemática, aunado a esto, cuando se analiza el lugar en donde se concentra el archivo, se aprecia que no fue pensado exclusivamente para él, por mencionar algunas de las características, es un lugar reducido, el cual no utilizaba la D.P.A., donde se trasladó la documentación para su resguardo, contando con toda la documentación de las administraciones pasadas, y la de cada departamento que compone la D.P.A.

Formulación del Problema

En el apartado anterior se pudo exponer de forma general el contexto que dio pauta para identificar el problema, sin embargo, ahora se presentará la problemática enlistada por medio de ejes que identifican cada una de las situaciones que en conjunto constituyen el problema (objeto de estudio de este trabajo), asimismo, se analiza el ser y deber ser, el primero, en relación a los factores que determinan el estado en que se encontró el archivo, el segundo, que se refiere a lo que determinan algunas normas en el contexto archivístico y la ejecución de cada una de ellas para poner en funcionamiento en el archivo.

Primeramente, se aborda la forma en que está organizado el archivo, para analizar el control, almacenamiento y tratamiento del fondo documental. En seguida, se reconoce que el organigrama requiere de una actualización, ya que éste establece la estructura organizacional en donde se pueden visualizar los cargos correspondientes de quienes integran la dirección, es importante mencionar que la actualización se requiere porque con el paso del tiempo, se han generado modificaciones en las funciones y actividades del personal, lo que afecta directamente en la conexión jerárquica que existe entre las áreas o departamentos que en conjunto configuran la institución (D.P.A.). Cabe resaltar, que de no existir hasta el momento dicha actualización, se presenta una desventaja, porque, no hay claridad en la organización de las áreas, departamentos y en los roles asignados. Lo anterior impide que se pueda designar al personal adecuado, en este caso la persona que cumpla con el perfil que se requiere en materia archivística, el cual es el profesional de la información.

Posteriormente, se analizan las condiciones físicas del acervo documental, es decir, cual es el estado actual que presentan los documentos en su aspecto físico. En seguida, se examina minuciosamente la infraestructura del lugar que alberga la documentación, y finalmente, se escudriña el personal que ha estado al cargo en periodos determinados, como consecuencia del cambio de administración, ya que en gran parte ha sido lo que ha impedido dar continuidad a una buena organización, así como brindar la debida importancia a los fondos documentales de la institución.

A. Organización del archivo

No existe una organización de la documentación, porque se encuentra resguardada sin una descripción, clasificación y catalogación. Únicamente es identificada por temas, siendo unos repetitivos y otros sin razón de ser, lo que se traduce en desorganización.

Por lo tanto, en esta parte se detallará lo que implica una adecuada organización para los fondos documentales del archivo, con los lineamientos establecidos con base a principios archivísticos, fundamentados en las normas archivísticas que contribuyen a una adecuada organización.

B. Ausencia de un organigrama

Se detectó que el área no posee dentro de sus instrumentos de planeación y organización con manuales de organización y procedimientos actualizados, por lo tanto, prevalece la ausencia de un organigrama bien elaborado que detalle las funciones o actividades que se realizan en cada área, o bien, en su momento al consultar el organigrama las correlaciones no coinciden, porque, existen modificaciones que aún no se establecen en esta representación gráfica, por lo anterior, no quedan especificadas las funciones y actividades de las diferentes áreas o departamentos.

El organigrama es el gráfico que representa la estructura formal de una organización, en el cual se visualizan las líneas de autoridad, de responsabilidad, los diferentes cargos, las unidades departamentales, las relaciones de comunicación, tanto horizontales como verticales, además, sí es una estructura plana o una estructura o alta.

Para que un organigrama funcione de forma correcta, toda organización sin importar su naturaleza, requiere de una estructura organizacional, la cual es la división ordenada y sistemática de sus unidades de trabajo, por lo tanto, permite tener una idea uniforme de la organización. Ejerce un papel puramente informativo, al permitir que los integrantes de la organización y las personas vinculadas a ella conozcan a nivel global sus características generales. De

manera fácil permite comprender las diferentes relaciones, dependencias y conexiones que existen en las diversas divisiones, departamentos, secciones y servicios. Es importante que el organigrama sea actual y represente la realidad, debe ser general y sencillo, siempre con una visión clara de su funcionamiento. Este es un aporte importante y útil para las organizaciones, en general para cualquier organismo que necesite ser representado de manera sencilla y entendible para su propio desarrollo. Sirve de instrumento para representar en forma gráfica y objetiva la composición de una organización.

Utilidad:

- Proporciona una imagen formal de una organización.
- Facilita el conocimiento de una organización, así como sus relaciones de jerarquía y coordinación.
- Representa un elemento técnico valioso para el análisis organizacional.
- Constituye una fuente autorizada de consulta.

Criterios fundamentales para su presentación:

Precisión: en el organigrama deben definirse con exactitud todas las unidades administrativas y todas sus interrelaciones.

Sencillez: debe de ser muy simple, para hacerlo comprensible de forma fácil. Por lo anterior, se recomienda no complicarlo con trazos innecesarios o una nomenclatura compleja o poco clara.

Uniformidad: para facilitar su interpretación conviene homogeneizar las líneas y figuras que se utilicen para diseñarlo.

Presentación: su funcionalidad en gran medida depende de su forma y estructura, por ello, al prepararlo se deben considerar criterios técnicos y de servicio, en función de su objetivo.

Vigencia: es muy importante que reflejen la situación presente y por ende sean regularmente actualizados.

C. Infraestructura

a. Condiciones físicas del local

Las condiciones que se presentan en el archivo de la institución que se aborda en este trabajo, no son las adecuadas, considerando que no fue un espacio creado específicamente para resguardar los fondos documentales de la D.P.A.

El lugar es una bodega, un espacio más de la institución, el cual antes de iniciar el trabajo propuesto para dar solución al problema de la desorganización documental, era usado como comedor del personal.

Sus medias aproximadas oscilan entre los 4x4 metros. Dentro de este espacio también había objetos de uso personal, como: microondas, despachador de agua, una parrilla, estantes para guardar alimentos, sillones, algunos instrumentos musicales, una mesa y sillas. No se disponía de una ventilación adecuada por ser un espacio cerrado, las luces del lugar eran de uso común y no había una organización para distribuir correctamente la documentación, precisamente porque el espacio se reducía por albergar otros objetos que por ninguna razón tendrían porque ubicarse ahí.

b. Equipo informático

No existe equipo informático destinado para uso exclusivo, el que se ocupa en ocasiones es el equipo personal del encargado del archivo, pero, no es un equipo que permita realizar todas las funciones indispensables para el trabajo que requieren las actividades archivísticas, debido a que resulta obsoleto y solo se puede realizar las funciones básicas, como navegar en Internet, tampoco dispone de la paquetería de office u otros softwares propios para la gestión de los documentos.

c. Equipo de oficina

En realidad, solo se cuenta con un estante de madera que pertenece a la documentación del área de Recursos Humanos, la cual corresponde a nómina del personal, en el área que pertenece al archivo, y una trituradora de papel. No hay equipo de oficina, ya que la mayor parte de los objetos

que se encuentran ahí son para usos variados del personal, pero, no son propios para las actividades del archivo. Por lo tanto, con equipo de oficina no se dispone.

d. Mobiliario especializado

El mobiliario no es el adecuado, donde se encuentran ubicados los documentos son únicamente unos estantes metálicos, algunos de ellos están muy maltratados y oxidados, el mismo peso de los documentos ha hecho que se pandeen estos estantes, haciendo que al mismo tiempo el acervo documental sufra daños, ya que este se conserva en carpetas, y las mismas se aplastan unas con otras al no soportar el peso por el mobiliario inadecuado.

D. Personal

El responsable en el archivo de la institución que se trata en este trabajo, no es el profesional que se requiere para realizar las tareas archivísticas de una forma completa y adecuada, porque, su perfil profesional corresponde a otra área de estudio, que le impide tener los conocimientos necesarios en la materia.

La ausencia del personal calificado es determinante para el buen funcionamiento de un archivo, de esto depende en gran medida que se logre una buena gestión documental, ya que implica el tratamiento de los documentos que integran el archivo en cada una de sus etapas.

Los conocimientos teóricos de la archivística son fundamentales y están ligados a la praxis, en el momento en que se lleva la teoría a la práctica, no solo con documentos de archivo, sino con todos los grupos documentales que forman series o fondos. Es por lo anterior que los conocimientos que debe tener un archivista tienen como objetivo proporcionar información y testimonio a los usuarios; el cumplimiento de este objetivo se consigue a través de una serie de funciones, que van marcando las materias cuyo conocimiento es imprescindible, las cuales serán unas de carácter técnico y otras de carácter científico.

El diccionario de terminología archivística publicado por el Consejo Internacional de Archivos, define al archivista como: “una persona profesionalmente ocupada en la administración de archivos y/o manejo de archivos”. De esta forma el perfil del archivista se constituye por unos rasgos especiales, los que en conjunto singularizan la de otros profesionales.

Anteriormente las obligaciones del archivista consistían simplemente en la preservación de las fuentes históricas, sin embargo, en la actualidad se conciben en un sentido más amplio, pues se exige que posean conocimientos de los documentos independientemente de su soporte, que proporcionen información acerca de ellos y puedan brindarla a las personas que deseen acceder a ella para satisfacer sus necesidades informativas. El archivista está involucrado con todos los procesos documentales asociados con la conducción de los asuntos de la administración y con el procesamiento de la información. Por consecuencia, tiene una gran responsabilidad, debe asegurar que la sociedad tenga un conocimiento integral de sí misma, a través del acceso a los archivos, por medio de la descripción de los fondos. Es importante que el archivista cuente con un perfil, no solo como la persona que ve los documentos como objetos que se almacena en su área de trabajo, sino como el individuo que tiene pensamiento analítico que le permite concebirlos como producto de una gestión que pasa por un proceso, un ciclo de vida y su debido tratamiento en cada una de sus etapas, al mismo tiempo debe conocer y aplicar una variedad de principios teóricos, métodos, políticas y procedimientos específicos.

El archivista debe aplicar la teoría y la práctica del proceso administrativo en el tratamiento de los documentos. Se perfila como un profesional con las habilidades para identificar problemas y puede darles una solución, con la capacidad de organizar y coordinar grupos de trabajo con objetivos y metas definidas.

Relación con el plan de estudios

La información en las actividades diarias dentro de una institución, es la materia prima, por ser el insumo, puesto a disposición, para, el personal interno y externo, según sea el caso, o bien, generada para ser evidencia de las actividades que se realizan, registradas en un soporte documental, como medio que es prueba fiel del cumplimiento de las funciones o actividades de una institución, cualquiera que sea su ámbito dentro de nuestra sociedad.

Al tratarse de una institución con fines artísticos y culturales, perteneciente a nuestra universidad, en el contexto de apreciación y promoción artística, gestiona una gama de diversos grupos artísticos, ofreciendo con estos, eventos, para, la comunidad universitaria y civil de la sociedad.

La creación de un sistema archivístico, que posibilite la adecuada gestión documental, y al mismo tiempo permita el buen funcionamiento de los documentos y su organización, se genera debido a que pensé, en una forma de aplicar los conocimientos obtenidos, a lo largo de mi formación como estudiante de Ciencias de la Información Documental.

También considero que es una forma de dar a conocer lo que hacemos como profesionales de la información, a través de la creación de proyectos innovadores, para ofrecerlos como posibles soluciones a problemáticas que se presentan dentro de nuestra área de conocimiento, y resulten en beneficio de las instituciones y organizaciones para la adecuada gestión de sus documentos.

Los motivos que influyeron en la creación de la propuesta fueron varios. Me gustaría enlistarlos, pero, a manera de descripción los mencionaré de forma muy general, tratando en lo posible especificarlos, con el objetivo, de dar a conocer las razones, por las cuales, surgió mi interés para generar el proyecto.

Primeramente, pienso que sería una forma de enriquecer mis conocimientos, a la vez que aplico los que recibí en mi educación profesional, de una forma en que pueda llevar la teoría a la práctica.

Además, sería gratificante que, como estudiante, pueda regresar de alguna forma, lo que cada uno de mis profesores me enseñó en el aula, y en mi permanencia en la Universidad.

Tomé la oportunidad que me brinda la D.P.A, porque, forma parte de nuestra máxima casa de estudios, y sería mi primer acercamiento a una de las áreas, en las que, a futuro, podría desempeñarme laboralmente, por lo cual, busco el dominio, para, poder desarrollarme de una forma óptima y comprometida con mi profesión.

Entre otros aspectos, considero pertinente realizar la organización, mediante la aplicación de mi propuesta, orientada en la gestión documental.

La relación de la propuesta con mi plan de estudios es directa, debido a que es una de las tres áreas básicas que constituye la licenciatura, para ser preciso, me refiero a la archivística, cuya área de estudios nos proporciona los conocimientos elementales, en cuestión del archivo como institución y los documentos que se generan dentro de él.

La archivística es la ciencia que trata de los archivos, como institución y la materia prima que se genera en ellos, los documentos de archivo. Siendo estos documentos la evidencia o testimonio de las actividades que se realizan, en otras palabras, son producto de la actividad del hombre en los diferentes aspectos de su vida, que prueban o dan constancia, a través, de un soporte donde queda registrada la información, que se transforma en una fuente de conocimiento, y sirve como un instrumento porque permite justificar o evidenciar algún hecho o actividad.

La Gestión Documental, es un proceso que permite, la aplicación de operaciones destinadas al tratamiento y manipulación de los documentos, para, su organización y conservación, con el fin de identificar y valorar aquellos documentos que se deciden conservar de forma permanente y aquellos que se deben eliminar, de acuerdo a cada una de sus etapas dentro del ciclo vital del documento. Requiere e la aplicación de técnicas archivísticas, habilidades y conocimientos que debe poseer el profesional en el área. De forma general se concentra en cuatro áreas de acción. La primera destinada al análisis de procesos, que son, la descripción,

caracterización y reconocimiento de los procesos internos de la organización como fuentes de generación de documentos. Segunda, se compone del análisis de la información documental, hace énfasis en el manejo de generación documental, al detectar en qué proceso surgen los documentos y los soportes donde se registra la información. Tercera, constituye la selección y valoración documental, se efectúa una preselección y prevaloración. La última área, está destinada a desarrollar mecanismos de control, en los cuales se verifica cómo se produce la documentación y como debe fluir sin complicaciones, para su transferencia al archivo de acuerdo a sus fases dentro del ciclo vital de los documentos.

Su aplicación, permitirá la organización de las series documentales de la Dirección de Promoción Artística de la Universidad Autónoma del Estado de México, con la finalidad de identificar, organizar y conservar sus documentos de archivo, y al mismo tiempo, homologar sus proceso y fases archivísticas, para, optimizar la búsqueda y consulta de los documentos, con el objetivo de dar continuidad o comprobar el cumplimiento de sus actividades o funciones de la Institución.

Para comenzar a desmembrar, los dos grandes principios archivísticos, que hasta el día de hoy existen en la teoría archivística, y se han considerado la base fundamental, con lo que la ciencia archivística, ha tomado identidad, se trata de explicar en este apartado de la investigación, el cómo surgieron, y a qué refiere cada principio, de acuerdo a su aplicación y ejercicio dentro de los archivos.

La teoría archivística, ha sido ya desde otro tiempo, objeto de estudio por los profesionales en el área, además, de ser una preocupación constante, al momento en que la ciencia archivística evoluciona.

Varios son los autores, que se han encargado de dar una identidad, para, reconocer a la archivística como una ciencia y no como una mera disciplina,

Aquellos que conciben a la archivística como una disciplina, es debido, a que piensan en ella, como una actividad que surge y se forma de manera empírica, los cuales abogan que su identidad es como una disciplina, debido a que no cuenta con los métodos necesarios para darle el cuerpo de ciencia.

Por el contrario, los que se ven inmersos dentro del campo archivístico, y tienen el interés por dilucidar todo lo que se piensa de la archivística, han generado diversas investigaciones, las cuales, tienen como objetivo, identificar a la archivística como una ciencia, debido a que cuenta con un objeto de estudio y sus propios métodos,

Retomando lo anterior, el gran interés de los autores que se reconocen como precursores, pilares o asiduos a la materia, ha permitido proporcionar un cuerpo teórico, con la creación de leyes y principios, que sirvan como base, a la archivística, para, demostrar su objeto de estudio, lo que está alrededor de él, cómo las teorías o modelos que existen, para facultarla de los métodos que la amparen como ciencia.

Los orígenes de los principios que actualmente se conocen, vienen de tiempo atrás, y se consideran la base fundamental de la ciencia archivística, los cuales surgen a mitad del siglo XIX, a la par del nacimiento de la archivística.

En seguida se exponen de una forma muy general los dos principios archivísticos:

Principio de Procedencia:

“Es la operación que consiste en mantener separados y perfectamente identificados y delimitados los fondos de una institución de los de otras” (Ramírez,2004, p.118).

En Francia es conocido el principio de procedencia como respect des founds, y el Consejo Internacional de Archivos lo definen como:

“La manera de mantener agrupados, sin mezclar con otros, los documentos que provienen de una administración, de un establecimiento o de una persona natural o moral determinadas” (Ramírez y González, 2004, p. 118).

De acuerdo a lo anterior, es importante considerar que los documentos son generados por una institución, los cuales le dan identidad al documento, debido a que son reflejo de sus actividades y funciones, este principio, considera que es importante identificar los fondos documentales de acuerdo a la institución de procedencia, los cuales dotan de identidad a los documentos, y permite su agrupación de acuerdo a la institución que los genera.

Principio de Orden Original:

Principio de Orden Natural (método histórico), “se caracteriza porque evita mezclar los documentos procedentes de distintos fondos y reconstituir el orden original interno del propio fondo” (Ramírez y González, 2004, p. 118).

El principio que se menciona anteriormente, considera que los documentos se van a ordenar, conforme son generados, es decir, de una forma natural en los cuales se consideren las actividades realizadas por la institución, en consecución de estructura interna, para, ordenar los documentos como se van generando, en el ejercicio de sus funciones.

Archivo

Para Antonia Heredia el archivo es “uno o más conjuntos de documentos, sea cual sea su fecha y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada en el transcurso de su gestión, conservados, respetando aquel orden, para servir como testimonio e información para la persona o institución que lo produce, para los ciudadanos o para servir de fuentes de historia” (Heredia, 1987, p. 59).

El Consejo Internacional de Archivos lo define como:

“El conjunto de documentos, sea cual sea su fecha, su forma, y el soporte material, producidos o recibidos por cualquier persona, física o moral, o por cualquier organismo público o privado en el ejercicio de su actividad, conservado por sus creadores o sucesores para sus propias necesidades o transmitidos a instituciones de archivos” (Ruíz, 1995, p.32).

Administración de Documentos

En México se concibe como:

“Una metodología integral que permite planear, dirigir, y controlar elementos que establece el proceso administrativo, la producción, circulación, uso y selección de los documentos generados por cualquier institución” (Ibid, p,55).

Sistema Archivístico

De acuerdo al Diccionario de Terminología Archivística se establece el siguiente concepto:

“El conjunto de normas e instituciones que participan en la dirección, seguimiento, coordinación e inspección de los programas para la conservación, tratamiento y difusión del patrimonio documental” (Núñez, 1999, p.137).

Tratamiento Documental

Según Ana Duplá es:

“Un conjunto de operaciones y tareas que se aplican a los documentos en cada una de sus fases o edades consideradas en el ciclo vital y que tiene como objetivos organizarlos, conservarlos y hacerlos accesibles, manejables y útiles en sus diversos fines” (Duplá del Moral, 1997, p.77).

Agregando a lo anterior, el cumplimiento de un objetivo encaminado a la identificación, las transferencias, la clasificación, la ordenación, la valoración, la selección, el expurgo, la descripción y la disposición.

Identificación

El Diccionario de Terminología Archivística la define como:

“La fase del tratamiento archivístico que consiste en la investigación y sistematización de las categorías administrativas en el que se sustenta la estructura de un fondo” (Diccionario de terminología archivística, 1993).

Para María Luisa Conde, la identificación en el primer estado del ciclo vital del documento, es:

“El proceso de investigación y sistematización de categorías administrativas y archivísticas en las que se sustente la estructura de un fondo, siendo uno de sus objetivos principales asegurara a través de sus resultados la valoración de las series documentales” (Merizanda, 2004, p.106).

De acuerdo a lo anterior, Ramírez menciona que la identificación consiste en:

“Señalar y reconocer los caracteres de identidad de algo, como puede ser un archivo, una serie o un documento; es decir, señalar la sustancia y accidentes, partes distintas y elementos comunes. Consiste en reconocer la institución que ha producido el documento, su evolución orgánica, sus competencias administrativas y los tipos documentales en los que se materializan los procedimientos administrativos que lleva a cabo dicha institución” (Ramírez y González, 2004, p. 106).

Transferencia

La transferencia es:

“El procedimiento mediante el cual los documentos pasan de un archivo a otro del sistema a medida que va disminuyendo la frecuencia de su consulta por parte de las oficinas productoras, como consecuencia de la pérdida paulatina de sus valores administrativos” (Conde, 1992, p.103).

Organización

La organización con referencia a los documentos de archivo, se entiende como:

“La operación por la que se agrupan los documentos individuales en unidades inteligibles y estas unidades entre sí a fin de quedar relacionadas” (Introducción a la archivística, 198, p.82).

Además, otro de los fines del proceso de la organización es:

“Gestionar de mejor manera las transferencias y el servicio de los documentos, una mejor administración de los fondos, facilitar la ejecución de los instrumentos de descripción, relacionar mejor entre sí todos los elementos del archivo y reforzar y perpetuar las relaciones orgánicas y naturales de unos archivos con otros o de las partes de un mismo archivo” (Romero, 1997, p.82).

Clasificación

Consiste en: “Agrupar jerárquicamente los documentos de un fondo mediante agregados o clases, desde los más amplios a los más específicos, de acuerdo con

los principios de procedencia y orden original o de respecto a la estructura orgánica” (Primer congreso universitario de las ciencias de la documentación, 2000, p. 272).

Ordenación

Se entiende como:

“La técnica de disponer, agrupar y unir en forma correlativa y lógica los papeles generados por las instituciones, los cuales se convierten en la memoria escrita de cualquier gobierno” (Sastre, 1999, p. 91).

“Incluye el establecimiento secuencias de categorías y grupos documentales, con base en las series naturales que se hayan generado y regulado en su producción, circulación, uso y selección” (Gallardo, 1991, p.43).

Valoración

La definición que ofrece el Federal Records Management Glossary es:

“Proceso para determinar tanto el valor como la disposición final de los documentos, evaluando si son temporales o permanente” (Citado en Conde Villaverde, 1992, p.18).

Al respecto una segunda definición la proporciona el Diccionario de terminología archivística, que la define como:

“La fase del tratamiento archivístico que consiste en analizar y determinar los valores primarios y secundarios de las series documentales, fijando los plazos de transferencia, acceso y conservación o eliminación total o parcial” (Citado en Molina Nortes, 1996, p.165).

Antonia Heredia aporta la definición de valoración, como:

“El proceso de análisis y selección cuyo objetivo es establecer los plazos de transferencia, conservación y acceso a las series documentales” (Heredia, 1999, p.38).

Selección

Enrique Pérez la define como:

“Operación por medio de la cual se marcan los documentos que sirven para fines administrativos, los que valen para fines de investigación y los que no ofrecen, ni en potencia, ninguno de estos valores” (Pérez, 1997, p.155).

Expurgo:

“La operación por la que se selecciona los documentos, a fin de que sólo aquellos que reúnan las mejores condiciones de testimonio e información alcancen la tercera edad, es decir, pasen a los archivos históricos para su conservación perpetua en ellos, como piezas valiosas del patrimonio documental” (Pérez, 1997, p-155).

Alberch i Fugeras en 1999 la define como:

“El acto por el cual los documentos determinados son destruidos, bien en su totalidad, bien conservando alguna posición elegida por muestreo, de modo que sólo pasen al archivo histórico los seleccionados para su conservación perpetua” (Alberch,1999, p.25).

Descripción

Antonia Heredia la define de la siguiente manera:

“El proceso de análisis de los documentos de archivo y de sus agrupaciones, materializándolas en representaciones para realizar investigaciones” (Heredia, 1995, p.229).

Elaboración de una representación exacta de la unidad de descripción y en su caso, de las partes que la comprenden mediante la recopilación, análisis, organización y registro de la información que sirve para identificar, gestionar, localizar y explicar los documentos de archivo, así como su contexto y el sistema que los ha producido.

Documento: información que ha quedado registrada de alguna forma con independencia de su soporte o características.

Documento de archivo: 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.

Expediente: unidad organizada de documentos reunidos bien por el productor para su uso corriente, bien durante el proceso de organización archivística, porque se refiere al mismo tema, actividad o asunto. El expediente es generalmente la unidad básica de la serie.

Fondo: conjunto de documentos, con independencia de su tipo documental o soporte, producidos orgánicamente y/o acumulados y utilizados por una persona física, familia o entidad en el transcurso de sus actividades o funciones como productor.

Instrumento de descripción: término genérico que sirva para denominar cualquier denominación o instrumento de referencia realizado o recibido por servicios de archivo en el desarrollo del control administrativo e intelectual de los documentos.

Nivel de descripción: situación de la unidad de descripción en jerarquía de fondo.

Productor: entidad, familia o persona que ha producido, acumulado y conservado los documentos en el desarrollo de su propia actividad.

Procedencia: relación existente entre los documentos y las organizaciones o personas físicas que los ha producido, acumulado, conservado y utilizado en el desarrollo de su propia actividad.

Punto de acceso: nombre, término, palabra clave, grupo de palabras o códigos que se utilizan para buscar, identificar y localizar una descripción archivística.

Serie: documentos organizados de acuerdo con un sistema de archivo o conservados formando una unidad como resultado de una misma acumulación, del mismo proceso archivístico, o de la misma actividad; que tienen una forma particular; o como consecuencia de cualquier otra relación derivada de su producción, recepción o utilización. La serie se denomina también una serie documental.

Soporte: materia física en la que se contiene o soporta la información registrada.

Tipo documental: clase de documentos que se distinguen por la semejanza de sus características físicas y/o intelectuales.

Título: palabra, frase, carácter o grupo de caracteres que sirven para denominar la unidad de descripción.

Título atribuido: título atribuido por el archivista a la unidad de descripción que carece de título formal.

Título formal: título que figura en un lugar preferente en la documentación que se describe.

Unidad de descripción: documento o conjunto de documentos, cualquiera que sea su forma física, tratado como un todo y como tal constituye la base de una única descripción.

Unidad documental compuesta: constituida por los expedientes.

Unidad documental simple: la unidad archivística más pequeña intelectualmente indivisible, por ejemplo, una carta, una memoria, un informe, una fotografía, una grabación sonora.

APARTADO 2. ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN

La Gestión Documental

2.1. Documento, Documento de apoyo informativo, Documento administrativo, sus características y valores, documento administrativo y documento electrónico

Documento:

De forma general puede entenderse como: “Todo aquel registro de información, sin importar el soporte físico en el que se encuentre. Abarca todo lo que pueda transmitir conocimientos” (Ramírez y Téllez, 2001, p.25).

Según Antonia Heredia es:

“El testimonio de la actividad del hombre fijado en un soporte perdurable que contiene información. El documento puede también ser entendido como todo mensaje-icónico o simbólico-incorporado con una finalidad informativa” (Martínez, 1995, p.90).

El término documento se entiende como: 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 (Norma ISO UNE 15489, 2006).

Con lo anterior se entiende el término documento como todo registro de información, independientemente del soporte que lo contenga, es prueba fiel de las actividades que desarrolla el hombre a lo largo de su vida, y al mismo tiempo es transmisor de conocimiento, cuando la información que contiene es aprehendida y/o transmitida.

Documento de apoyo informativo:

Son los recopilados para la resolución del expediente pero que no forma parte del mismo (fotocopias de Boletines Oficiales, catálogos comerciales, fotocopias de otros expedientes, disposiciones normativas, copias de textos bibliográficos, circulares, etc.). Tiene gran valor informativo, pero carecen de valor administrativo.

Documento administrativo:

Son los producidos y/o recibidos por una unidad administrativa en el ejercicio de una función y como desarrollo de una actividad.

Dentro de los documentos administrativos se distinguen tres grandes grupos:

- 1) Expediente administrativo: es la unidad básica documental de los archivos de oficina y de la que forman parte la mayoría de los documentos. También hace referencia a el conjunto ordenado de documentos generados o producidos por una oficina (productor) en la resolución administrativa de un mismo asunto. En él se deben agrupar todos los documentos generados en las distintas fases de un procedimiento desde el inicio hasta el final.
- 2) Series documentales: corresponde al segundo nivel de agrupación de los documentos de gestión. Es el conjunto ordenado de expedientes o unidades documentales que se producen de manera continua como resultado de una misma función, regulados por la misma norma de procedimiento. También es entendida como el conjunto de expedientes generados por una unidad productora que son el resultado de una misma gestión, actividad o procedimiento.
- 3) Correspondencia: materializa las relaciones que la unidad administrativa mantiene con otros órganos o con personas naturales o jurídicas, públicas o privadas en el ámbito de sus actividades.

Retomando lo anterior, de forma general, se entiende al documento informativo como: aquellos documentos que ayudan a la gestión administrativa, no pertenecen al expediente, pero permiten la resolución de un asunto determinado; su finalidad es informar y benefician la toma de decisiones por ser material de apoyo, tienen un corto plazo y no son transferidos a un archivo central, porque, no poseen un valor testimonial de la institución u organización.

Documento de archivo

En 1951 Briet introduce un elemento importante para definir al documento, lo aborda al mencionar que: “un documento es evidencia que soporta un hecho” (Mena, 2005),

precisamente esa particularidad que presenta su definición, es la que se acerca a lo que representa el documento de archivo, como “testimonio material de un hecho o acto realizado en el ejercicio de sus funciones por personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, de acuerdo con unas características de tipo material y formal” (Diccionario de Terminología Archivística, 1992).

En cuanto refiere el análisis del documento archivístico, han sido dos ciencias que coinciden en tratar el documento como objeto de estudio, que son: la Diplomática y la Archivística, la primera lo estudia de forma individual, la segunda como parte de agregaciones documentales. Las dos prácticas que se mencionaron, primeramente, fueron subordinadas al Derecho y a la Historia, en los años 60 logran independizarse, debido a que ya se establecen con una teoría y metodología propia, en ese momento es cuando la Diplomática en la Archivística toma un mayor vigor con la aparición de las TIC (Duranti, 1996).

El término de documento archivístico, se ha utilizado para referirse al objeto informativo que es propio de los archivos, sin embargo, en el contexto archivístico se pueden encontrar dos conceptos distintos con la misma intención de definirlo, los cuales son: el record y el archive, que se traducen al español como “registro” y “documento de archivo”.

El record (registros) incluye todos los documentos generados por entidades públicas o privadas, corporativas o individuales, destinados a dejar constancia y dar fe de la acción de las entidades en virtud de sus obligaciones legales o sus trámites administrativos, de cualquier índole, documentos preservados por quienes los poseen, como evidencia o testimonio de sus actuaciones. Por otra parte, el archive (documento de archivo), son aquellos documentos que ameritan su preservación permanente con fines de investigación y son depositados en instituciones archivísticas, por sus valores secundarios que se le reconocen (Setién, 2007).

La esencia del documento archivístico no varía en una organización, como afirma Duranti (1997) “son los medios primarios a través de los cuales un funcionario rinde cuentas de la acción y es tenido por responsable de la acción”, ellos “son creados y usados diariamente para documentar acciones, confirmar decisiones, establecer

derechos y responsabilidades y comunicar información” (Casas de Barrán,2003). Dicho de otra forma, posibilitan el proceso de gestión documental, debido a que sin documentos las empresas, organizaciones o instituciones no podrían funcionar, porque no es posible recordar grandes cantidades de información sin crear un registro independiente: “un documento, lo es en una circunstancia específica de tiempo y lugar: la evidencia involucrada en los documentos como plasmación de la información es situacional. La información también es situacional, depende de una agregación específica de juicios subjetivos, que como fenómeno social trasciende, va más allá de la coexistencia de una serie de juicios u opiniones individuales para existir en forma de consenso. En consenso, de acuerdo con Buckland (1991), el cual es citado por Mena (2006) lo que le otorga a un objeto la cualidad de ser un documento”.

Los documentos archivísticos son: los medios primarios a través de los cuales un funcionario rinde cuentas de la acción y es tenido por responsable de la acción (Duranti, 1997).

Otros enfoques con relación al documento archivístico son referidos en la Norma ISO 15489 y la Ley 25323 del Sistema Nacional de Archivos de Perú, la primera lo denomina como “información creada o recibida, conservada como información y prueba, por una organización o individuo en el desarrollo de su actividades o en virtud de sus obligaciones legales” y la segunda ofrece un concepto más avanzado al involucrar los nuevos soportes, no solo el soporte tradicional como lo es el papel, sino aquellos que ofrecen las tecnologías, plantea que el “documento archivístico es aquel que contiene una información de cualquier fecha, forma o soporte, producido o recibido por una persona natural o jurídica, institución pública o privada en el ejercicio de su actividad y cualquier otro que se genere como resultado del avance tecnológico” (Mendoza, 2000).

Es la expresión de un tipo de consenso que ha sido establecido en la sociedad, a través del cual los hombres han convenido realizar sus relaciones por medio de los documentos, que les sirvan de evidencia de sus actuaciones y de los cuales se puedan fiar.

Es un mensaje fijado a un medio que documenta las actuaciones de una institución y de sus terceros con respecto a algún asunto de competencia de la institución. Un documento de archivo es inmutable, esto es, una vez que el documento ha sido formalizado, no puede ser modificado (López, 2018, p.34).

Los documentos de archivo son aquellos que:

“Contienen una información cualquiera que sea su cronología, su forma y su soporte material, producidos o recibidos por toda persona física o jurídica y por todo servicio u organismo público o privado en el ejercicio de su actividad” (Núñez, 1999, p.545).

Manuel Romero Tallafigo da una definición más precisa de documento de archivo:

Son aquellos documentos que contiene información o testimonio en cualquier soporte, formato y fecha y por cualquier medio o formato, que ha sido recibido o expedido en el ejercicio de funciones legales o transacciones de negocios por una institución o persona que lo conserva como testimonio, prueba y continuidad de gestión” (Romero, 1997, p. 127).

Para Fuster (1999) “Documento archivístico de acuerdo a sus caracteres externos es: toda expresión testimonial, en cualquier lenguaje forma o soporte (forma oral o escrita, textual o gráfica, manuscrita o impresa, en lenguaje natural o codificado, en cualquier soporte documental, así como en cualquier otra expresión gráfica, sonora, en imagen o electrónica), generalmente en ejemplar único, (aunque puede ser multicopiado o difundido en imprenta)...por sus caracteres internos es: auténtico, objetivo e imparcial, esencialmente administrativo y/o jurídico, generado en cualquier fecha, de forma automática y espontánea, conservado íntegro en forma original, indivisible, seriado o unido a otros de su especie por un vínculo originario y necesario, independientemente o interrelacionado (condicionando a los demás y siendo por ellos condicionado), y formando parte de un fondo o conjunto orgánico...por su relación con la entidad productora es: producido, recibido y acumulado, como resultado del proceso natural de la actividad o gestión de una persona o entidad pública o privada, en cumplimiento de sus funciones o fines

jurídicos y/o administrativos y conservado como prueba, información y continuidad de gestión”.

Con un análisis de lo que anteriormente refiere al término de “documento archivístico”, lo podemos entender como: aquel documento que evidencia un hecho, resultado de un proceso natural, a través del ejercicio de las funciones de personas físicas o jurídicas, públicas o privadas.

Es un objeto informativo propio de los archivos, tiene como finalidad dejar constancia y permite dar fe a las acciones de las entidades productoras, en virtud de sus obligaciones legales o sus trámites administrativos, por lo tanto, es testimonio de sus actuaciones. Por lo anterior, este tipo de documentos son creados y usados para documentar acciones, confirmar decisiones, establecer hechos, responsabilidades y comunicar información. No se presentan solo en su forma tradicional (papel), porque con el desarrollo de la tecnología han surgido otros tipos de soportes, como aquellos que se presentan en forma digital. El documento de archivo es inmutable, porque, una vez creado no puede ser modificado, es auténtico, objeto e imparcial, administrativo y/o jurídico.

Caracteres del documento de archivo

Para determinar los caracteres de los documentos nos remitiremos a la definición que proporciona Schellenberg (1958), mismo que precisó que los documentos archivísticos tenían una estructura física (caracteres externos) y un contenido sustantivo (caracteres internos). La definición establece que los caracteres externos son los que se refieren a la clase, tipo, formato, cantidad y forma.

Clase: se relaciona con el procedimiento que se utilice para transmitir la información. Pueden ser textuales, sonoros, audiovisuales o electrónicos.

Tipo: forma específica o documental en la que se plasma o refleja una función, actividad o tarea de un sujeto productor. Por ejemplo: cartas, informe, acta o expediente.

Formato: se refiere a la forma de los documentos. Ejemplo: formatos de papel, formatos de almacenamiento de documentos electrónicos, (discos extraíbles), almacenamiento en los archivos, entre otros.

Cantidad: referida al volumen de las unidades de almacenamiento (legajos, cajas documentos).

Forma: condición de original o copia de los documentos y los diferentes tipos de estas últimas.

Los caracteres internos se pueden agrupar por entidad productora, origen, función, fecha, lugar de producción y contenido sustantivo.

Entidad productora: los documentos de archivo surgen en consecuencia de un proceso natural y como testimonio, evidencia, o prueba de las funciones y actividades desarrolladas por las instituciones o personas. Las entidades productoras o sujetos productores representan el primero de los caracteres internos de los documentos.

Orígenes funcionales: están relacionados con la función, actividad o tarea de una institución o persona que provoca el surgimiento del documento.

Fecha y lugar de producción: permite situar en tiempo y espacio a el documento.

Contenido sustantivo: es de lo que trata el documento, el asunto que en él se trata.

La condición que presenta el documento archivístico no está dada por el soporte en el que se encuentre o el formato que adquiriera, sino por su origen orgánico o funcional de su producción.

Son varios los autores que han brindado su atención al estudio y análisis del documento archivístico, estos autores señalan algunas cualidades y valores importantes de este tipo de documentos, sin dejar a un lado su naturaleza.

Mena (2005) menciona al respecto que “la naturaleza del documento archivístico es precisamente su funcionalidad como instrumento y testimonio, prueba o evidencia de los actos o transacciones de la sociedad”, lo anterior se convierte en un elemento

indispensable para el desarrollo de la gestión documental, la misma autora menciona que “la definición del documento archivístico, desde sus inicios no estuvo determinada por la naturaleza de su soporte o del tipo de registro, sino por la función del propio documento, por su carácter informativo que poseía, puesto que su naturaleza era dar fe y crédito, este documento podría representar consecuencias jurídicas o dar fe para uso como fuente de la historia.

La norma ISO 15489 refleja un conjunto de características que debe poseer un documento de archivo, algunas de ellas son:

Autenticidad: representa la implantación y documentación de políticas y procedimientos en las organizaciones para el control de la creación, recepción, transmisión, mantenimiento y disposición de los documentos de archivo de manera que se asegure que los creadores de los mismo sean autorizados e identificados, además, que los documentos estén protegidos de cualquier adición, supresión modificación, utilización u ocultación no autorizadas.

Fiabilidad: se presenta cuando el contenido del documento puede ser considerado una representación íntegra y precisa de las operaciones, las actividades o los hechos de los que da testimonio y al que se puede recurrir en el curso de posteriores operaciones o actividades. Se establece que los documentos de archivo deben ser creados en el momento, o poco después, en que tiene lugar la operación o actividad que manifiestan, por individuos que dispongan de un conocimiento directo de los hechos o automáticamente por los instrumentos que se usen habitualmente para realizar las operaciones.

Integridad: requiere la protección del documento contra toda modificación que no sea autorizada. Las políticas y procedimientos de gestión de documentos deben especificar qué adiciones o anotaciones son las que pueden realizarse en un documento posterior a su creación, cuáles son las circunstancias que pueden autorizar dichas adiciones o anotaciones y quién es el autorizado para llevarlas a cabo. Cualquier anotación, adición o supresión autorizada que se realice en el documento debe indicarse de forma explícita.

Disponibilidad: se expresa cuando el documento de archivo puede ser localizado, recuperado, presentado e interpretado. Su presentación debe mostrar la actividad u operación por el que fue producido. Las indicaciones sobre el contexto de los documentos de archivo deberían contener la información necesaria para la comprensión de las operaciones que los crearon y usaron. Debe ser posible identificar un documento en el contexto amplio de las actividades y las funciones de la organización. Se deben mantener vínculos existentes entre los documentos de archivo que reflejan una secuencia de actividades.

Las características antes mencionadas posibilitan la producción de documentos fidedignos, acordes a las políticas y procedimientos de gestión de documentos de la organización.

De forma general el análisis de los caracteres del documento de archivo permite la recuperación tanto del documento como de la información, porque, permite identificarlos, su finalidad es generar un conocimiento integral de los contenidos del archivo. Estos caracteres se refieren a los aspectos físicos (forma) y metafísicos (contenido), los cuales son determinantes para su identificación, lo cual facilita su descripción y posteriormente su descripción archivística; son los descriptores por su función y utilidad.

Los caracteres externos refieren a las propiedades que constituyen la apariencia y estructura física del documento. En otras palabras, son los que los que a simple vista nos aproximan o permiten tener un indicio del documento que se trata.

Por otra parte, los caracteres internos son los que nos remiten al contenido del documento, es decir, corresponden a la entidad productora, origen funcional, fecha, lugar de producción y a su contenido (fechas, persona, lugares, cosas, fenómenos, entre otros).

Valores del documento de archivo

Dentro de una organización la mayoría de los documentos se mantienen por un periodo corto, para proporcionar testimonio o información de una actividad, la cual generó su creación, sin embargo, existen otros documentos que tienen un valor

duradero, como prueba fiel de la información de las acciones o funciones de un organismo. El proceso en materia archivística hace referencia a la valoración documental, en la cual se establecen los valores primarios y secundarios de los documentos con el objetivo de establecer su permanencia en las diferentes fases de su ciclo vital.

Se denomina valor primario al valor que expresa la finalidad para la cual se ha creado el documento, tiene un periodo de prescripción; el valor secundario, es el que obedece a otras motivaciones y es dado posteriormente, con el paso del tiempo.

Acerca del valor primario de los documentos menciona Casas de Barrán (2003) que se refiere a la actividad y al fin por el que fueron creados y deriva de su capacidad de testimoniarla. Este puede ser: valor administrativo, fiscal o valor jurídico-legal. Desde su nacimiento los documentos reflejan la actividad que los produce, son prueba y testimonio de ella, su valor está relacionado con la finalidad por la cual lo produjo la institución.

Con el valor primario, los documentos adquieren un valor secundario, que surge cuando concluye su valor primario. Está vinculado a la información que desde su nacimiento queda plasmada en el documento, una vez que ya cumplió con el objetivo por el que fue creado para servir en el futuro como testimonio de la institución productora, como fuente para la investigación histórica o como fuente de información para diversos usuarios.

Los documentos archivísticos pueden identificarse desde el momento de su creación, incluso desde antes de su creación, estos habitualmente son transferidos a un depósito archivístico para su preservación permanente, al momento en que se ha concluido su valor administrativo para la organización o institución que los creó.

En todo documento se puede diferenciar una serie de valores, que son definidos por la finalidad del mismo:

- Valor administrativo: su finalidad es dejar constancia de la gestión de una actividad determinada.

- Valor fiscal o contable: el objetivo es servir como testimonio del cumplimiento de obligaciones tributarias o de justificación de operaciones relacionadas con la contabilidad.
- Valor legal o jurídico: es por el cual se derivan derechos u obligaciones legales reguladas por el derecho común, que sirve de testimonio ante la ley.
- Valor informativo: su finalidad es servir de referencia para la elaboración o reconstrucción de cualquier actividad administrativa y al mismo tiempo ser testimonio de la memoria colectiva.
- Valor histórico: su objetivo es servir de fuente primaria para la investigación histórica y la acción cultural.

En general, el estudio de los valores primarios y secundarios de los documentos resulta fundamental para el proceso de valoración. El valor primario es determinante para conocer los pazos de vigencia y prescripción. Este se encuentra en las fases activa y semiactiva de su ciclo vital. Mientras que el valor secundario está dado con su finalidad histórica, científica e informativa, son los documentos que se encuentran en su fase inactiva y este es el que determina si se conservan o se eliminan.

Los valores primarios son: administrativo, legal, técnico, jurídico y fiscal.

Los valores secundarios son: evidencial, informativo y testimonial.

Documento electrónico

La concepción actual del documento dentro de las organizaciones se deriva de las características que permiten determinar a los actuales documentos electrónicos, entre las que destacan las siguientes: combina diferentes unidades de información (texto, imágenes fijas o en movimiento, voz, gráficos, etc.), son legibles por máquinas y no por personas, su contenido puede cambiar de soporte con el tiempo, permite establecer relaciones con otros documentos, la estructura física carece de importancia, su contenido puede ser modificado rápidamente, fácilmente reproducible dando lugar a infinitas réplicas, admite múltiples formatos de lectura, estructurales y estéticos (Campillo, 2010).

Pinto y Gómez (2004) definen el documento electrónico como cualquier soporte contenedor de información que se encuentra almacenado en un dispositivo electrónico, comprensible sin ningún procesamiento adicional; dichas autoras mencionan que la estructura de este tipo de documentos consiste en cuatro elementos fundamentales: 1) una estructura natural, propia de la creación humana; 2) una estructura lógica, basada en la organización de la información, generalmente reticular, que permite el establecimiento de enlaces bidireccionales entre las distintas partes de un documento, o entre varios documentos; 3) una estructura física, simplificada y cuasinormalizada, orientada a la representación formal del documento, y 4) una estructura visual, que es la que percibe el usuario y está relacionada con la exploración digital. La conservación de la estructura del documento electrónico significa asegurar la legibilidad y la inteligibilidad con el objeto de facilitar el acceso futuro a los datos.

En el proceso para la creación de un sistema de gestión de documentos electrónicos (SGDE), se deben considerar tres aspectos básicos: el diseño y estructura conceptual, flexibles a los cambios organizativos que debe establecer, las responsabilidades y actividades por parte de todos los implicados y las herramientas tecnológicas.

El diseño implica la determinación de los tipos documentales disponibles, la identificación y categorización de la producción documental de la organización. La administración conlleva el desempeño de una serie de funciones con respecto a los documentos en sus diferentes etapas de vigencia de acuerdo a los distintos elementos y personas de la organización relacionadas con la producción, uso, almacenamiento y eliminación de los documentos.

De acuerdo con Ponjuan (2004), los SGDE poseen un conjunto de particularidades propias, entre las más importantes se encuentran:

- Permiten que los documentos puedan ser modificados y se puedan mantener en diferentes versiones.
- Los documentos pueden ser borrados por sus dueños o creadores.

- Incluyen una estructura para el almacenamiento de los documentos, que puedan estar bajo el control de los usuarios.
- Tienen como objetivo principal apoyar el uso diario de documentos para las actividades de la organización.

De acuerdo con lo anterior, el documento electrónico es aquel que se produce por una persona natural o jurídica en el ejercicio de sus funciones, la información que contiene es generada, enviada, recibida y almacenada en medios electrónicos, posee componentes únicos que resultan útiles para identificar su contenido, estructura, contexto y todas aquellas acciones que se ejecutan sobre él. Su soporte material es algún tipo de dispositivo electrónico o magnético, en el cual su contenido está codificado mediante un código digital para ser leído, interpretado o reproducido; su información es elaborada y procesada electrónicamente a través de procedimientos informáticos.

Recuperación de la información

Los SGDE en los últimos tiempos han tenido un gran auge en la literatura de esta especialidad en respuesta a la necesidad de gestionar de forma eficiente el gran volumen documental, a la par de los avances tecnológicos que han permitido que estas herramientas poseen características propias que las convierten en aplicaciones eficaces para la gestión documental en las entidades.

La recuperación de la información comienza con una adecuada búsqueda, localización y reproducción de la información, para satisfacer las necesidades de los usuarios. Se entiende como una capacidad fundamental que debe completar diferentes posibilidades de realización, según los objetivos específicos de los usuarios, además, debe proporcionar instrumentos de búsqueda flexibles que permitan lo que bien menciona (Pinto y Gómez,2004):

- La búsqueda en todos los niveles de la agregación del registro: metadatos, ficheros, clases.
- La búsqueda de contenidos de texto en los registros.
- La búsqueda de metadatos y/o contenido.

- La búsqueda de texto libre o búsquedas conceptuales mediante el uso de un tesoro incorporado en el que se pueda navegar, recogiendo información de los niveles superiores o inferiores.
- Las búsquedas booleanas de elementos de metadatos, posibilidad de utilizar truncamientos, búsquedas de proximidad, por rango de fechas.
- Las búsquedas en todos los niveles mediante la navegación en una interfaz de usuario gráfica.
- La relación entre los elementos o partes de un registro, de una forma que, a partir de la información recuperada se pueda acceder a todo el registro.
- La presentación personalizada de los resultados de la búsqueda con posibilidad de refinar las búsquedas, grabar y reutilizarlas, ordenar los resultados.
- El control de los accesos a la información con restricciones sobre la propiedad intelectual o el derecho a la intimidad.

En una definición propia, y con lo que se a bordo del término de “recuperación de información”, entenderemos que se refiere a las actividades orientadas a facilitar la localización de determinados datos u objetos, de acuerdo a las relaciones existentes entre estos. Dicho proceso es dado mediante consultas en donde se almacena la información, por medio de un lenguaje apropiado. Su objetivo principal es la recuperación de aquellos documentos que son relevantes para satisfacer las necesidades informativas de los usuarios. Está relacionada con la representación, almacenamiento, organización y acceso a ítems de información.

2.2. La gestión documental, conceptos

El Diccionario de Terminología Archivística (1994) editado por el Consejo Internacional de Archivos, la define como un aspecto de la administración general relacionado con la búsqueda de la economía y eficacia en la producción, mantenimiento, uso y destino final de los documentos.

Es un proceso administrativo que 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 (Ponjuan, 2003).

No existe un término exacto para la traducción al idioma español para la gestión documental o gestión de documentos, durante mucho tiempo se ha utilizado el término en inglés *records management*, algunas de las traducciones que se han utilizado son: registros (records), documentos de archivo, documentos administrativos, documentos corporativos, administración de documentos.

La Norma Española UNE-ISO 15489 (2006) la define como “el área de gestión responsable de un control eficaz y sistémico, de la creación, la recepción, el mantenimiento, el uso y la disposición de documentos, incluidos los procesos para incorporar y mantener en forma de documentos, la información y prueba de las actividades y operaciones de la organización” (pág.8).

Para Escobedo (2003) es la acción que comienza a realizarse en el nivel primario de la generación documental, entendiendo esta acción como la relación que se debe producir en las áreas y actividades de trabajo de la organización, que comprenda de alguna forma la generación de documentos y la participación sistemática del profesional.

Ruíz (1995) explica que la “Gestión Documental comprende el ciclo de vida completo de la documentación, desde su producción hasta la eliminación final o su envío al archivo para su conservación permanente evitando lo innecesario”.

Peter Emmerson define la Gestión Documental como: un sistema de administración por el cual se establece para la documentación de la organización un control en su creación, distribución, disposición en el archivo, recuperación y almacenamiento en el curso de su negocio.

Es el conjunto de operaciones y técnicas relativas a la concepción, al desarrollo, la implantación y la evaluación de los sistemas de administración necesarios, desde la creación de los documentos hasta su destrucción o transferencia a los archivos” (Borrás, 2000, p. 34).

Cruz (2006) menciona que es el tratamiento archivístico al que están sometidos los documentos en las primeras fases de su ciclo de vida, orientado a una explotación eficaz, eficiente y económica de los mismos por parte de las organizaciones, durante el tiempo que es necesaria la gestión administrativa, la toma de decisiones y la obtención de pruebas (pág.14).

Para Gauchi (2012), gestionar es hacer que las decisiones se ejecuten, tramitar asuntos con vistas a la obtención de los resultados, involucra el conjunto de proposiciones teóricas que explican el uso de unas reglas, procedimientos y modos operativos para llevar acabo con eficacia las actividades económicas que permiten lograr los objetivos de una organización (pág.534).

Algunos archiveros norteamericanos (Willian Benedon, Jesie L. Clark, Theodore R. Schellenberg, Emmet J. Leahy, Wilmer O. Maedke, Mary F. Robek y Gerald Brown) arribaron 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, los documentos de valor primario deberían ser evaluados y seleccionados por sus creadores, con la ayuda de los archiveros (Gauchi, 2012, p.534).

Michel Roberge la define la Gestión Documental como “el conjunto de operaciones y técnicas relativas a la concepción, al desarrollo, a la implantación y a la evaluación de los sistemas administrativos necesarios, desde la creación de los documentos hasta su destrucción o transferencia a los archivos” (Gauchi, 2012, p. 535)

La Gestión Documental concibe un proceso más complejo porque comprende dentro de una organización el proceso vital de los documentos, desde el primer momento en que estos se producen hasta que cumplen su función, posteriormente el tratamiento que se les proporciona en cada una de sus fases (activa, semiactiva e inactiva), así como su organización, conservación, eliminación, transferencia, recuperación y difusión. Comprende el ciclo vital completo de la documentación, desde su producción hasta su eliminación final o su envío para su conservación permanente evitando lo innecesario (Ruíz, 1995).

La UNESCO, a través del Programa para la Gestión de Documentos y Archivos (RAMP), definió en 1979 la Gestión de Documentos como “El dominio de la administración general con el objetivo de asegurar la economía y la eficacia de las operaciones, desde el momento de la creación, mantenimiento y utilización, hasta la afectación final de los documentos”, Llansó (2006), economía y eficacia aplicadas al ciclo de vida, porque “la noción de gestión de documentos abarca el ciclo de utilización de los documentos, desde su creación o recepción hasta el momento en que los documentos no son necesarios en la conclusión de los asuntos corrientes de una organización o institución. La afectación dada al documento depende de la evaluación que se haga de su valor y de su utilidad potencial, y puede tomar la forma de una transferencia a un depósito intermedio para su almacenamiento temporal, de su transferencia directa a un servicio de archivos, de una donación a un depósito habilitado, de reproducción antes de su destrucción o, por último, de destrucción pura y simple” (pág.9).

La Gestión Documental puede ser entendida como la actividad que se realiza desde la creación del documento, forma parte de la actividad administrativa, en la que se recepciona, utiliza y conserva, con el objetivo de ser evidencia de la realidad, de las transacciones por parte de las organizaciones y por lo cual podría convertirse en un documento con valor histórico.

A través de las fases del ciclo de vida del documento se garantiza una mayor eficiencia y eficacia del trabajo, que se traduce en organización, agilidad, rentabilidad. Por lo anterior, se requiere del estudio constante del Sistema de Gestión Documental, o algunos de los procesos, para conocer en una institución, organización o empresa, el estado en el que se encuentra y así constatar la realidad y poder desarrollar programas que mejoren la situación,

En la Ley General de Archivos se define la Gestión Documental como: “el 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.

Los objetivos de un Sistema de Gestión Documental son:

- Coordinar y controlar las actividades específicas que afecten la creación, la recepción, la ubicación, el acceso y la preservación de los documentos.
- Custodiar y recuperar la documentación que se genere de un modo eficaz.
- Garantizar el buen funcionamiento de la organización y cumplimiento de la legislación vigente.

El archivo brinda apoyo interno en la toma de decisiones en el trabajo diario, además, asegura una adecuada preservación del patrimonio histórico y documental de la organización o institución. Al mismo tiempo juega un papel importante en la calidad y la imagen de la organización, por los motivos que en seguida se enlistan:

- Evita la pérdida de la documentación porque todos los documentos están integrados e identificados en un único sistema.
- Evita la pérdida de tiempo para la recuperación de los documentos.
- Permite el control de accesos y de seguridad de la información de los documentos, e impide que terceras personas accedan a su contenido.
- Establece un ciclo de vida de la documentación, además, posibilita su destrucción de modo seguro y certificado.
- Establece la colaboración entre los diferentes órganos de la institución para una óptima gestión del SGD.

Retomando las definiciones anteriores de gestión documental, la podemos entender como aquella actividad que se realiza desde el momento en que nace el documento hasta el momento en que se decide si se conserva o se elimina; está relacionada con la búsqueda de la economía y eficacia en la producción, mantenimiento, uso y destino final de los documentos.

Corresponde a un proceso administrativo, porque, permite analizar y controlar sistemáticamente la información registrada que se crea, recibe, mantiene o utiliza una organización.

Con ella se genera la disposición de los documentos, a través de procesos que tienen como función incorporar y mantener en forma de documentos, la información, las actividades y operaciones de una organización, volviéndolas evidencia de su

quehacer diario. Comprende el ciclo vital del documento, desde su producción hasta su eliminación final o transferencia al archivo para ser conservado. Además, implica el manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades. La gestión documental es un proceso por el cual se trata al documento en cada una de sus fases (activa, semiactiva e inactiva), con lo que se genera su organización, conservación, eliminación, transferencia, recuperación y difusión.

2.3. Gestión de documentos

El Dictionnary of archival terminology define la gestión de documentos como: técnicas que garantizan que la información registrada, independientemente del formato, se distribuya, utilice, almacene, recupere, proteja y conserve correctamente de acuerdo con las políticas y procedimientos establecidos.

Considerando la definición que proporciona el Dictionnary of archival terminology, la gestión de documentos, es el conjunto de las técnicas y prácticas orientadas a la administración óptima de los documentos. Trata al documento desde su nacimiento hasta su disposición final. Se encarga de su distribución, almacenamiento, recuperación, protección y conservación.

2.3.1. La gestión de documentos como: Records Management

El término proporcionado por el Consejo Internacional de Archivos, que a su vez se encuentra contenido en el Dictionary of archival terminology (1984), proporciona la idea de la posición de liderazgo que ejercen los Estados Unidos en dicha práctica. El records management para realizarse parte de la referencia que configura el modelo norteamericano: los organismos internacionales como: la UNESCO, el Consejo Internacional de Archivos, a través de publicaciones que abordan el tema y por ende contribuyen a generalizar el concepto “gestión de documentos” como traducción literalmente de inglés y al mismo tiempo divulgar el modelo norteamericano (Llansó,2006).

En la denominación genérica de “gestión de documentos” se incluye la creación de documentos y su eliminación o transferencia a un archivo histórico (Llansó, 2006).

En los estados norteamericanos la gestión documental está más desarrollada, sin embargo, en otros países la misma práctica es implementada, aunque cuente con otra metodología, lo cual permite enriquecer un modelo propio para la gestión documental.

James Rhoads en 1983 y 1989 formuló cuatro niveles de implantación para la gestión de documentos, que son los siguientes:

1. Nivel mínimo: propios de países que cuentan con instrumentos archivísticos como calendarios de conservación o tablas de evaluación documental, con los cuales gestionan sus documentos siguiendo las previsiones inscritas en dichos cuadros y transfieren los documentos con valor permanente a los Archivos Nacionales.

2. Nivel mínimo incrementado: de los países que incorporan a los elementos del nivel mínimo la existencia de uno o más depósitos intermedios.

3. Nivel intermedio: aquellos países que incluyen al anterior otros subprogramas básicos, como el diseño y gestión de formularios, gestión de la correspondencia e informes, desarrollo de sistemas de archivo y recuperación de documentos, gestión de documentos activos, programa de documentos esenciales y planificación ante posibles desastres.

4. Nivel óptimo: de países que suman a los niveles anteriores la gestión de directrices correo, telecomunicaciones y máquinas reproductoras de documentos; sistemas de gestión de la información y utilización de tratamiento de textos en la generación de correspondencia, informes, directrices, y en complementación de formularios; utilizan sistemas de análisis automatización y tecnología reprográfica en múltiples aplicaciones.

El Records Management en su traducción del inglés al español es el término de gestión de documentos, es utilizado en países norteamericanos que han buscado de alguna forma generalizar el concepto, bien es cierto que Estados Unidos se concibe como el país líder en la utilización de este modelo de gestión documental de acuerdo a las prácticas que implementa. Se encarga de la creación, eliminación y transferencia de los documentos a archivos centrales.

El factor clave para definir el concepto de gestión de documentos radica en la noción del ciclo de vida de los documentos, en tanto que denominan las tres edades del

documento, las cuales corresponden a su fase activa, semiactiva e inactiva. El objetivo principal es garantizar la presencia del archivista y los métodos que aplica, para dar el adecuado tratamiento al documento en cada una de sus edades.

2.3.2. Ciclo de vida del documento

El Ciclo de Vida del Documento de Archivo; (*Records Lyfecycle*, en su acepción original) “está considerado como el principio fundamental de la gestión de documentos...nace (fase de creación), viven (fase de mantenimiento y uso) y mueren (fase de depuración o expurgo)” (Cruz, 2006, p.23) estas fases también han sido denominadas como activa, semiactiva e inactiva.

Llansó (1993) considera que la gestión de documentos guarda una relación con el concepto de ciclo de vida norteamericano, “es una aproximación lógica y práctica a la creación, mantenimiento y uso, selección de los documentos y de la información que estos contienen (pág.5); el mismo autor Llansó (2011) concordando con lo expuesto anteriormente por Cruz, “se puede definir como la secuencia de fases de actividad, semiactividad e inactividad en las que se estructura la vida del documento, desde su creación hasta su conservación definitiva, en consideración de su importancia como testimonio histórico, o bien hasta su eliminación una vez agotado su valor administrativo. Se corresponde grosso modo como los tres tipos de archivos: trámite, intermedio e histórico” (pág.430).

La norteamericana Diamond (1998) opina que “los documentos atraviesan por un ciclo de vida de cuatro etapas. En primer lugar, está la creación (...) a continuación está el período de uso activo, que puede abarcar desde unos pocos días hasta varios años. Durante este periodo los usuarios utilizan con frecuencia el documento y necesitan acceso rápido al mismo. En consecuencia, el documento se mantiene en el área de la oficina (...) la tercera etapa (...) es aquella en la que el documento está inactivo y almacenado. Durante este periodo, el documento es conservado, por razones de carácter legal, debido a necesidades de referencia poco frecuentes del usuario (...) La etapa final del ciclo es la destrucción, que se produce cuando la organización ya no necesita el documento, y no existe ninguna ley para su conservación (...) Más adelante aclara, “Una interpretación errónea frecuente es

aquella que limita la gestión de documentos a las dos últimas etapas del ciclo de vida(pág.8).

Nuñez (1999) aborda el ciclo vital del documento como una consecuencia directa de la experiencia norteamericana, en la organización y gestión de archivos a partir de la Segunda Guerra Mundial. Al intervenir directamente en las fases de gestión y producción de los documentos de la gran administración federal norteamericana para poder llevar a cabo la planificación completa del proceso documental hasta su recepción en los archivos históricos, los profesionales norteamericanos se percataron de la evidencia de este ciclo y de su trascendencia en la organización de los fondos cuando consideran que para un fondo puede haber varias fases.

De forma genera el autor menciona que el ciclo de vida del documento está estrechamente ligado al proceso documental, parte de la idea de la experiencia norteamericana, para ser preciso un gran acontecimiento histórico de tipo bélico, donde bien sabemos, que debido a estos movimientos, hay un boom documental, debido a esto surge la necesidad de organizar los fondos documentales, al mismo tiempo que también se da un crecimiento exponencial en los documentos, los cuales requieren forzosamente una forma de ser tratado o administrados, es aquí cuando va haciendo presencia la gestión documental que da el tratamiento al documento a través de su ciclo vital, aunque aún no había un término bien defino, pero, ya hacía presencia en las prácticas que se implementaban.

James B. Rhoads (1983) distingue cuatro fases en el ciclo de vida de los documentos: fase de creación, fase de la utilización y mantenimiento, fase de disposición y fase de gestión de los documentos de valor permanente.

1. Creación de los documentos: incluye el diseño y gestión de los formularios, la preparación y la gestión de correspondencia, informes y directrices, el desarrollo de sistemas de gestión de información y las aplicaciones de moderna tecnología a estos procesos.
2. Mantenimiento y uso de los documentos: incluye el desarrollo de sistemas de archivo y recuperación, gestión de archivos de oficina, gestión de correo y telecomunicaciones, selección y gestión de máquinas copiadoras de oficina, desarrollo y mantenimiento de programas de documentos esenciales y de

planificación contra desastres, operación de depósitos intermedios y aplicación de sistemas de análisis, automatización y reprografía a estos procesos.

3. Disposición de los documentos: incluye la identificación y descripción de las series, desarrollo de cuadros de retención y disposición de documentos, selección y disposición de documentos, y transferencia de documentos con valor permanente en los archivos.
4. Gestión de Documentos: incluye el diseño y equipamiento de depósitos de archivo, métodos y procedimientos para restauración y conservación de documentos, organización y descripción de los contenidos de los depósitos, desarrollo de políticas de acceso, procedimientos del servicio de referencia y difusión de los archivos e información sobre los mismos.

A grandes rasgos estas cuatro fases del ciclo de vida de los documentos representan cada etapa por la cual pasa el documento, las cuales son: 1) génesis del documento, 2) mantenimiento y uso, 3) disposición de los documentos, 4) gestión documental. Además, en cada una de estas existen otras actividades, procesos, tratamientos, técnicas, instrumentos y sistemas, todo lo anterior esencial para gestionar y administrar los documentos a lo largo de su vida.

Fases del documento en el ciclo de la documentación

Estas se concretan en tres fases: la fase de los documentos activos (archivo de trámite), la fase de los documentos semiactivos (archivo de concentración) y la fase de los documentos inactivos (archivo histórico), las cuales corresponden a los diferentes momentos de su tramitación y sus diferentes localizaciones físicas.

Documentación activa

Los documentos son producidos o recibidos por una unidad administrativa, en el desarrollo de las funciones que le son propias para resolver un asunto. La documentación que se encuentra en esta fase, corresponde a documentos activos o corrientes, están sujetos a una tramitación, su consulta es frecuente y periódica. Forma parte de los archivos de gestión, es decir, de los archivos de las diferentes unidades administrativas, bajo la responsabilidad del jefe de las mismas. Su

duración o permanencia de la documentación en esta fase puede ser variada, de acuerdo con el período de vigencia administrativa, oscila entre dos o cinco años. Sus términos, están relacionados con la propia tramitación y dependen de la tipología documental. Será cada unidad administrativa la que efectuará la transferencia de los documentos, siempre atendiendo las necesidades del espacio y al valor decreciente de la documentación.

Documentación semiactiva

En esta fase, la tramitación administrativa del documento se da por finalizada, su consulta evoluciona, de periódica a esporádica, debido a lo anterior es que la documentación se considera semiactiva; es transferida a un Archivo de Concentración, queda bajo la responsabilidad del profesional en materia archivística, su duración o permanencia oscila entre tres a seis años hasta su disposición final.

Documentación inactiva

En esta fase el documento pierde su valor administrativo, se vuelve testimonial o histórico, su consulta no es frecuente. Dicha fase corresponde a la etapa de Archivo Histórico o depósito definitivo, es el momento en el cual la documentación cobra un valor informativo o testimonial de las actividades de la institución u organización.

Es aquí cuando los documentos tienen una gran utilidad por la información que contienen, misma que es relevante, por su valor para la investigación, considerando que los documentos que se presentan ya pasaron por un proceso de valoración documental, los cuales permitieron definir su conservación permanente, por sus valores documentales, que son: evidencial, testimonial e informativo.

Organización de documentos

La organización de los documentos es dada desde el momento en que son creados o recibidos, su objetivo es la localización rápida y efectiva de la información que se requiere, al mismo tiempo que garantiza la conservación de la documentación.

Se entiende como: el conjunto de acciones orientadas a la clasificación, ordenamiento y descripción de los documentos, cuando estos son liberados del trámite y se requiere su preservación, conservación y custodia.

Incluye dos funciones específicas: la clasificación y la ordenación.

Clasificación

Clasificar un documento significa agruparlo por conceptos o asuntos concretos. Los documentos se agrupan y se codifican por series, subseries y tipos documentales de acuerdo con las definiciones de las Tablas de Retención Documental.

Lo anterior representa una labor intelectual, en la cual se pueden identificar y establecer series documentales, permitiendo agrupar los documentos; para que esta se pueda lograr, es indispensable conocer la estructura orgánica y las funciones de la entidad productora.

Ordenamiento

Ordenar un documento, corresponde a establecer una secuencia cronológica, alfabética o numérica dentro de cada grupo y situarlo físicamente en el espacio. Al interior de cada unidad documental, se deben disponer los documentos en orden cronológico, iniciando con el más antiguo y finalizando con el más reciente. Siempre que sea posible, se debe foliar cada uno de los tipos documentales para facilitar su control.

Para entender mejor, el ordenamiento es un tarea o actividad que consiste en hacer la relación de unos elementos con otros a partir del establecimiento de un criterio, que permitan ordenar los documentos para darle el lugar apropiado a cada uno de ellos y con esto se pueda disponer de estos.

Descripción

Es un proceso técnico que consiste en identificar, analizar y determinar los caracteres internos y externos que van a permitir la elaboración de instrumentos de descripción y consulta. Lo anterior, permite la representación de los documentos de archivo, que garantiza la autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad de los documentos

Podemos entenderla como el resultado del análisis de las unidades documentales con el fin de identificarlas y poder recuperarlas, siempre que se requieran para el uso. Los datos resultantes del análisis deben contener la mayor precisión y estandarización, para facilitar la consulta durante las diferentes fases del ciclo de vida de los documentos.

Conservación

Consiste en organizar los documentos que la institución u organización requiere conservar para soportar el cumplimiento de la gestión; custodiarlos para que estos se mantengan en condiciones de integridad, disponibilidad y confidencialidad; suministrarlos a quienes tengan competencia para usarlos en el cumplimiento de sus funciones y finalmente disponerlos de acuerdo con su valor para eliminación, conservación permanente o transferencia a otros repositorios de información.

La conservación de documentos implica un proceso de valoración documental, con la cual se pueden identificar los valores primarios y secundarios de los documentos, con la finalidad de determinar su tiempo de permanencia en las diferentes fases del archivo. El valor primario de los documentos puede ser: administrativo, legal, contable y técnico. Mientras que el valor secundario es aquel que por su importancia histórica, científica y cultural se decide conserva permanentemente.

2.4. Tipos de modelos de Gestión de Documentos

La Gestión Documental ha sido impulsada por organismos reconocidos internacionalmente como la UNESCO Y CIA (Consejo Internacional de Archivos), los cuales han contribuido en gran medida en la difusión de “records management”, según Theodore Schellemborg los aportes del modelo canadiense han contribuido a lo que se denomina “archivística moderna”. Entre los modelos existentes hay una jerarquía, por una parte, se encuentran los modelos que en su desarrollo han tenido una influencia directa sobre otros, como es el caso del “records management”, la “gestion des documents administratifs” canadiense, el “préarchivage” francés, el “registry” inglés y la “registratura alemana” de la que se origina el “protocollo” italiano a los que se denominan “modelos primarios” (Molano, 2007, p.22).

A los países que han desarrollado la gestión de documentos con base en lo que determina el concepto del modelo norteamericano se les conoce como “modelos de segunda generación”. Incluso se añade un tercer grupo, que se conoce como “modelos por asimilación”, los cuales no cuentan con las mismas características que los otros modelos han adoptado (Llansó,2006).

Modelo de Primera Generación Estados Unidos: Records Management)

En norteamérica nace el concepto de “gestión de documentos” (records management); con el propósito de dar solución a problemas del incremento de la documentación existente en administraciones públicas, en especial en agencias federales, el principal objetivo era la reducción del volumen de documentación que se tenía que conservar por su valor histórico (Molano,2017)

Lo anterior, como consecuencia del excesivo volumen de documentos en los diferentes depósitos documentales, por lo que se toma la decisión de generar una “política de Estado”, que permitiera generar mejores prácticas administrativas para la integración total en el ámbito administrativo federal.

También se buscaba la reducción en los costos en las fases de la gestión de documentos, en cuanto a la creación, mantenimiento, uso y disposición. Otro de los propósitos fundamentales era hacer frente al gran problema causado, por lo que se mencionó en el apartado anterior, en cuanto a las fases de creación, mantenimiento y uso. Es así que al momento de dar solución se crean tablas de evaluación conocidas como “records schedules” (horarios de registro) las cuales procedían de diferentes agencias, por lo tanto, archiveros federales se hacen presentes al intervenir en las primeras fases con el propósito de preservar la documentación que contara con un valor permanente.

El interés por el concepto records management se manifiesta a través del proceso de racionalización e instauración de los depósitos intermedios (records centers) y de las “records schedules” (tablas de evaluación) en el entorno de la Administración Federal.

La administración de registros es una disciplina propia del sector privado, considerada una vanguardia en cuanto a gestión documental en lo que concierne al modelo estadounidense. En los años 90 es cuando se da una transición de la administración de registros a la administración de recursos informáticos, posteriormente, se brinda atención a la gestión del conocimiento, en esta es donde se hacen participes otros profesionales de la información, como bibliotecarios, documentalistas y se impulsa el uso de las tecnologías informáticas y gestores de sistemas de información.

Cabe señalar que Estados Unidos es un país que ha llevado la delantera en el desarrollo de la gestión documental, también ha motivado a generar mejores modelos, con el propósito de ponerlos a la mano al resto de los países, incluso a aquellos que ya cuentan con sus propios modelos de gestión documental.

2.5. Conceptos para la implementación de un Sistema de Gestión Documental

Los conceptos más sobresalientes para la implementación de un sistema de gestión documental de acuerdo a Molano (2017) son los siguientes:

Diagnóstico documental: 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.

Es el primer paso que se realiza en la organización documental, por medio de un análisis, en el cual se considera el volumen de información que existe en determinada organización o institución. Consiste en la identificación, análisis y evaluación de los elementos que posee el sistema archivístico y se proponen las soluciones pertinentes.

Sistema de gestión documental: Se entiende por Gestión Documental al conjunto de normas, técnicas y prácticas usadas para administrar el flujo de documentos de todo tipo dentro de una organización, permite la recuperación de información contenida en ellos, asimismo determina el tiempo que los documentos deben conservarse, y eliminar los que ya no tienen alguna utilidad, con la finalidad de conservar permanentemente los más valiosos, lo anterior aplicando los principios de racionalización y economía.

Un sistema de gestión documental permite controlar de forma eficiente y sistemática la creación, recepción, mantenimiento, utilización y disposición de los documentos.

Producción documental: Es la “generación de documentos en las instituciones, en el cumplimiento de sus funciones”; en esta etapa se deben considerar todos “los aspectos relacionados con el origen, la creación y el diseño de formatos y

documentos, conforme al desarrollo de las funciones propias de cada entidad o dependencia”.

Recepción de documentos: es entendida como como el conjunto de operaciones que realiza una institución para verificar y controlar la recepción de los documentos emitidos por personas naturales o jurídicas para efectos de su radicación y registro, con el propósito de dar inicio a los trámites correspondientes.

Distribución de los documentos: Son “actividades destinadas a garantizar que los documentos lleguen a su destinatario”. Esta etapa está relacionada con el flujo de documentos tanto al interior como al exterior de la entidad.

Corresponde a las actividades que se realizan para garantizar que los documentos lleguen a su destinatario.

Trámite de documentos: Tiene que ver con el “curso del documento desde su producción o recepción hasta el cumplimiento de su función administrativa”.

Es el conjunto de procesos en una organización orientados a tratar los documentos desde su producción o recepción, hasta el momento en que cumple con su función administrativa.

Organización de los documentos: Es el “proceso mediante el cual se aplican las acciones de clasificación, ordenación y descripción de los documentos de una entidad, respetando el principio de procedencia y orden original” (Archivo General de la Nación. Manual de Implementación de un Programa de Gestión Documental., 2006).

Retomando lo anterior, la organización de documentos es un proceso técnico para el desarrollo de acciones que tienen como propósito clasificar, ordenar y signar los documentos de una organización. En ella se relacionan los elementos de cada grupo mediante el sistema más conveniente, puede ser: alfabético, alfanumérico, cronológico, entre otros.

Sistema archivístico: Es la estructura sobre la que se organiza el patrimonio documental de una entidad en cuanto a su conservación, tratamiento y accesibilidad.

Modelo de Gestión Documental: El Modelo de Gestión Documental (MGD) es un esquema teórico que facilita la comprensión y la homogénea implantación de la Gestión Documental corporativa de una organización. Es una propuesta de sistematización de la Gestión Documental corporativa. Describe y concreta las funciones, procesos y roles en materia de Gestión Documental con el objetivo final de contribuir a la eficacia organizativa.

Comprende los documentos producidos por una organización en el desarrollo de sus actividades y su debido tratamiento en cada una de sus fases para mantenerse auténticos, fiables, íntegros, y usables.

Conservación de los Documentos: Es el “conjunto de medidas preventivas o correctivas, adoptadas para garantizar la integridad física y funcional de los documentos de archivo, sin alterar su contenido”. En este proceso se deben garantizar las condiciones mínimas de protección de los documentos, establecimiento y suministro de implementos adecuados para el almacenamiento de la información, la cual consiste en guardar sistemáticamente los documentos en lugares apropiados y en unidades de conservación tales como carpetas, cajas de archivo, estantes, edificios con las condiciones mínimas establecidas en el Reglamento General de Archivos.

De forma sintetizada es el conjunto de medidas preventivas o correctivas que se adoptan para asegurar la integridad física y funcional de los documentos.

2.6. Sistema Archivístico Institucional

El Diccionario de Terminología Archivística (1995), define al Sistema Archivístico como “el conjunto de normas e instituciones que participan en la dirección, seguimiento, coordinación e inspección de los programas para la conservación, tratamiento y difusión del Patrimonio Documental. Componen el sistema archivístico

los archivos, los servicios archivísticos, la Administración de archivos, la legislación archivística y el personal”.

Núñez (1999) considera que existen dos conceptos fundamentales para denominar un Sistema Archivístico, como el Ciclo Vital de los documentos que refleja las etapas por las que atraviesa el documento, y al respecto a la procedencia del fondo, este último aspecto se refiere a “un conjunto orgánico de documentos de una institución y considerado, por lo tanto, como un todo fragmentable en partes al azar, sino como un conjunto de documentos elaborados en producción progresiva” (pág.24).

Con lo anterior se entiende que es un sistema propio de una institución u organización contribuye a la planificación, organización y gestión de sus fondos. Con él se organiza la documentación, se genera su conservación, tratamiento y accesibilidad en correspondencia con el ciclo vital de los documentos.

2.6.1. Subsistemas de Archivos

Archivo de Gestión

Es un subsistema del Sistema Archivístico de la entidad en la cual se integran y actúan coordinadamente, también son llamados de oficina o administrativos. Corresponde al que se forma en la unidad productora de documentos. Aquí se identifica la primera etapa de la vida de los documentos y en ella deben permanecer mientras dura la formación de los expedientes e incluso al terminar ésta si las necesidades de consulta son continuas (Conde,1992).

En otras palabras, se establece en cada una de las oficinas consideradas sujetos productores dentro de la organización. Para ello, siguiendo las características dadas por esta autora, para que una determinada unidad administrativa pueda ser considerada como sujeto productor de documentos tiene que reunir los siguientes requisitos:

- En primer lugar, debe haber constancia de su creación como unidad orgánica mediante disposición publicada.
- Esta disposición debe establecer su organización interna y el nivel jerárquico que ocupa dentro de la estructura a la que pertenece.

- Tener competencias concretas que determinen su actividad.
- Finalmente, debe tener un responsable.

Molina y Leyva (1996), consideran que: son los que reúnen la documentación en trámite o sometida a continua utilización y consulta administrativa por las mismas oficinas. No deben custodiar documentos que superen los 5 años de antigüedad o en dependencia de la normativa vigente, lo definen como el conjunto de documentos emitidos (documentos endógenos), como los recibidos (documentos exógenos), de acuerdo al desarrollo de sus actividades y funciones, que deben encontrarse reunidos de forma organizada para garantizar la consulta y gestión, tanto de la institución a la que sirve como al administrado.

Con lo anterior se entiende que dentro de los archivos de gestión se encuentran los documentos en su fase de trámite, así como los que tienen un uso frecuente para la gestión de asuntos cotidianos, estos se encuentran bajo la responsabilidad y manejo directo de las unidades administrativas, de ahí que sea conocido como archivo de trámite u oficina. Generalmente se considera que los documentos deben permanecer en esta fase durante cinco años una vez que finaliza su función de trámite, sin embargo, y de acuerdo a la experiencia, el plazo establecido resulta amplio, debido a varias razones. La información útil para la gestión prescribe cada vez en plazos más cortos de modo que pasado un año, en la mayoría de los casos, los expedientes concluidos no son empleados; por otra parte, las organizaciones producen en cinco años más documentos de los que se deberían alojar en sus oficinas, lo que se traduce en un costo elevado y la dificultad en las búsquedas precisas de información.

Algunas de las funciones y actividades que se deben realizar en un archivo de oficina o de gestión son:

1. Impedir la dispersión o eliminación de documentos.
2. Formación correcta de las series documentales, evitando el fraccionar un expediente según el trámite o la agrupación de distintos tipos documentales.

3. Permanente en contacto con el Archivo Central, tanto para solicitar recomendaciones y ayuda, así como para suministrar la información que el Archivo Central precise para la identificación de las series documentales.
4. Preparar las transferencias de acuerdo con las normas existentes.
5. Controlar la salida y entrada de documentos y expedientes mediante un registro de préstamo.
6. Solicitar y devolver correctamente al Archivo Central los documentos que, siendo transferidos, su consulta sea necesaria por la unidad administrativa.
7. Facilitar la información que tanto los ciudadanos como la Administración solicite respecto los documentos que custodia.
8. Elaborar los instrumentos que faciliten el acceso a la información y a la documentación.
9. Formar un registro de las transferencias realizadas al Archivo Central.
10. Conservar los documentos generados por la actividad de la propia unidad mientras dure la tramitación de los asuntos a los que hace referencia.
11. Complementar los procedimientos

2.6.2. Particularidades de los Sistemas de Gestión de Documentos

Con anterioridad se han proporcionado de forma muy general los conceptos necesarios para comprender el origen y características de los Sistemas de Gestión de Documentos (SGD).

Los SGD son herramientas para concretar acciones prácticas y efectivas en una institución u organismo del que se trate. Su aplicación permite el logro de una mejor organización y empleo del fondo documental almacenado por una entidad, organización o institución, producto del desarrollo de sus funciones y actividades, lo cual contribuye con la reducción de costos, el aumento de la eficacia y eficiencia organizacional.

Bustelo (2000) menciona que “un SGD, es parte importante del sistema de información de la empresa desarrollado con el propósito de almacenar y recuperar documentos, que debe estar diseñado 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, garantizando su autenticidad y veracidad”.

Es decir, un SGD coordina y controla las actividades relacionadas con la creación, la recepción, la ubicación y acceso de los documentos.

Considerando lo que menciona Mena (2005) los objetivos de todo SGD que se implementa en las organizaciones debe estar dirigido a:

- a) “Hacer más fácil a las personas trabajar con los documentos. Cada persona sabe qué documentos tiene que guardar, cómo, cuándo y dónde. Saben cómo encontrar en poco tiempo los documentos adecuados cuando los necesitan.
- b) “Facilitar que la información se comparta y se aproveche como un recurso colectivo, evitar que se duplique, evitar fotocopios innecesarios, evitar dobles grabaciones de datos, etc.
- c) “Conservar la memoria de la organización más allá de los individuos que trabajan en ella y poder aprovechar el valor de los contenidos en los que queda plasmada la experiencia, evitando empezar de cero sobre aspectos en los que ya hay experiencia acumulada.”

Los Sistemas de Gestión de Documentos, al igual que los documentos de archivo, también deben cumplir con un conjunto de particularidades expuestas en la norma ISO 15489 que en seguida se presentan:

Fiabilidad: se relaciona con la creación y mantenimiento de documentos de archivo, relativos a su funcionamiento. Un SGD de archivo debe ser sensible a los cambios operados de acuerdo con las necesidades de la organización, a su vez las modificaciones que se produzcan en el sistema no deben repercutir en las características de los documentos de archivo. Cuando se transfieran los documentos de archivo de un sistema a otro, la transferencia debe realizarse de manera que no afecte negativamente a las características propias de los documentos.

Integridad: Se deben aplicar medidas para controlar el acceso, la identificación del usuario, la destrucción autorizada y la seguridad, con la finalidad de evitar el acceso a la destrucción, la modificación o la eliminación no autorizados.

Conformidad: Deben cumplir todos los requisitos derivados de las actividades propias de la organización, de su entorno normativo y de las expectativas de la sociedad. El personal que crea los documentos de archivo debe saber cómo afectan estos requisitos a las acciones que realizan. La conformidad del sistema de gestión de documentos de archivo con estos requisitos se debe evaluar periódicamente. Se deben conservar los resultados de dichas evaluaciones con fines testimoniales.

Exhaustividad: Deben gestionar los documentos procedentes de todas las actividades de la organización o de la sección de la que forma parte.

Carácter sistemático: Los documentos de archivo se deben crear, conservar y gestionar sistemáticamente. La creación y el mantenimiento de este tipo de documentos se deben sistematizar mediante el diseño y el funcionamiento tanto de los sistemas de gestión de documentos de archivo como de otros sistemas de gestión.

El éxito de los SGD radica principalmente en la cultura informacional que posean los trabajadores de la entidad de que se trate, la dirección del centro, pues si no se conoce a ciencia cierta qué importancia posee, y los beneficios que puede aportar no se realizarán con la seriedad que amerita.

La aplicación de este tipo de sistema en ocasiones puede resultar compleja, desde el punto de vista tecnológico y organizativo, al presentar aspectos de diversa índole, entre otras cuestiones, porque en ellos coexisten tres objetos diferentes: los documentos en papel, los documentos electrónicos y las bases de datos. Por lo anterior es importante y necesario que los documentos se conserven en papel.

Bustelo (2006) precisa en que el “SGD debe poseer los documentos que deben conservarse en papel, eliminando las copias innecesarias, cómo se deben almacenar para hacerlos accesibles y la forma en que deben eliminarse todos los demás”.

Asimismo, Roberge (1992), manifiesta que un SGD se constituye por los siguientes elementos:

“Entradas al sistema para obtener el resultado;

Una secuencia que ordene el tratamiento de las entradas.

Recursos financieros, materiales e informacionales necesarios para el tratamiento de las entradas.

Recursos humanos para el tratamiento de las entradas a través de los recursos financieros.

Salidas como resultado del tratamiento de las entradas.

Función: la integración del sistema en conjunto”.

Las entradas en un SGD son los documentos producidos o recibidos por el organismo. El tratamiento de estos documentos debe realizarse de acuerdo a una secuencia predeterminada de actividades, estos sistemas tienen como función: ofrecer acceso a la información contenida en los documentos para la toma de decisiones en la organización. Sus etapas de tratamiento tendrán como resultado, o salidas, la estructuración del conjunto de documentos.

Para que estos sistemas sean implementados requieren un estudio preliminar que incluya el contexto, debido a que las organizaciones poseen determinada documentación, la cual debe ser manejada adecuadamente, para el logro de su misión, objetivos y metas, en este sentido los SGD debido a sus particulares reportan grandes beneficios, por hacer frente al tratamiento de los registros electrónicos, que difícilmente pueden incorporar, al mismo tiempo, las características funcionales de la práctica archivística tradicional.

2.7. Gestión Electrónica de Documentos

Antes de la creación de las tecnologías electrónicas, se realizaban las actividades de oficina, los documentos necesitaban algo más que la simple vista para ser comprensibles, los documentos manuscritos o mecanografiados podían leerse con

facilidad, las fotografías y mapas podían usarse sin la necesidad de utilizar un equipo especializado.

Los primeros documentos modernos fueron los filmes y grabaciones sonoras, por depender de equipos tecnológicos para poder usarse o reproducirse. Estos tipos de materiales requerían en específico una clase de equipo para ser accesibles, como proyectores, gramófonos o registradores de casetes. El acceso a los equipos que se utilizaban eran fáciles de usar por requerir conocimientos mínimos. Con la gradual incorporación de las nuevas tecnologías de la información en organizaciones e instituciones en los diversos procesos de cadena de gestión y producción, se modificaron sustancialmente los modos de trabajo, en el interior de las mismas. El hecho anterior fue de gran relevancia, por las diversas repercusiones para los actuales servicios de información y documentación y para los profesionales encargados de gestionar el conocimiento.

La diversidad de tipos documentales en las organizaciones y el uso de herramientas informáticas para la gestión integral de estos, han sido factores esenciales que se han analizado detenidamente por parte de los servicios de información y documentación de toda institución para el diseño y conceptualización de un Sistema de Gestión Electrónica de Documentos.

La gestión electrónica de documentos ha ido evolucionando rápidamente a partir de los años 80, en sus primeras etapas, se definía básicamente como un sistema de tratamiento de la documentación dentro de una organización, el cual combina la imagen con información textual asociada a ella. El aumento de documentos en formato digital en las administraciones determina la estructura y tipología del documento administrativo electrónico. Las innovaciones tecnológicas han aumentado la velocidad de recuperación y almacenamiento de la información en las instituciones, lo cual también ha representado grandes retos en el ambiente de trabajo, que se adaptó a la constante presión de obsolescencia tecnológica, la cual ha dado como resultado la gran preocupación sobre la preservación de la información generada a largo plazo.

Actualmente, como menciona Pinto y Gómez (2004) existe un gran interés por la gestión de la información electrónica a lo largo de lo que representa su ciclo de vida, por los diferentes aspectos normalizadores para la gestión, intercambio y transferencia de los datos electrónicos, apostando, por sistemas integrados de gestión electrónica de la información y documentación administrativa, contemplando con esto todo el proceso de creación, almacenamiento, tratamiento, recuperación, difusión y conservación de la información electrónica.

Considerando los criterios que anteriormente fueron abordados, es preciso señalar que, en la mayor parte de los casos, los productos de gestión electrónica de documentos, son una evolución lógica de los sistemas tradicionales de gestión documental a los que se le añaden funcionalidades, integrando otras tecnologías informáticas existentes, para dar respuesta a las necesidades informativas y documentales de las organizaciones.

Con la integración de las tecnologías, se logra que las herramientas implementadas sean más potentes para la gestión electrónica de la documentación, orientada principalmente, a enormes entidades con estructuras organizativas y funcionales muy complejas, con multitud de series y tipos documentales, con redes de usuarios, internos y externos.

Por lo anterior, actualmente se habla de documentos inteligentes como contenedores dinámicos de conjuntos de información creados por distintas aplicaciones, que son revisados y actualizados de manera automática.

La gestión electrónica, puede ser desarrollada en cualquier organización que desee avanzar, es indudable que, por sus características propias, su aplicación resulta con mayor eficiencia cuando es realizada en:

- a) Organizaciones que necesiten un conjunto de recursos (conocimientos específicos de las personas, normativas a aplicar y organización específica), para el cumplimiento de sus fines u objetivos para los que han sido creadas.
- b) Organizaciones cuyo origen de desarrollo se produzca como consecuencia de un conjunto de objetivos y fines a cumplir previamente definidos.

- c) Organizaciones en las que se maneja gran volumen de elementos de información. Variables, datos, documentos e informes que necesitan el uso de tecnologías de información.

2.7.1. Beneficios de los Sistemas de Gestión de Documentos Electrónicos

Los SGDE son una herramienta informativa que ayuda a mejorar los flujos de la información y la gestión dentro de una organización. Se puede constatar que una buena elección y correcta implementación de un SGDE, puede aportar numerosos beneficios a la organización.

En general estos beneficios son agrupados en tres bloques:

1. Beneficios estratégicos: afectan al conjunto de la organización en su labor cotidiana de producción.
2. Beneficios financieros: inciden directamente en la reducción de costes y aumentan la producción laboral.
3. Beneficios técnicos: están relacionados con la mejora en los aspectos y procesos tecnológicos que se dan dentro de la organización.

Johnston y Bowen (2005), plantean que los beneficios de los sistemas de gestión de documentos electrónicos, son elementos básicos para realizar el trabajo más fácilmente y con el menor esfuerzo requerido, estos son agrupados en tres unidades:

1. "Para usuarios individuales:
Disponibilidad de información
Mayor calidad, eficiencia y efectividad en los procesos de trabajo (son más fáciles y rápidos).
2. Para la organización:
El trabajo se realiza más rápido.
Hay menos esfuerzo en la realización de una tarea o actividad.
En la calidad de los procesos existen mejores resultados.
3. Para la sociedad vista como un todo:
Los procesos administrativos están manifiestos y pueden ser comprendidos y monitoreados.

Las organizaciones cumplen con leyes y regulaciones.

La calidad de vida es mejorada.

El historial es asequible y fidedigno”.

En otros términos los autores mencionan que, la utilización de este tipo de sistemas van desde los aspectos referentes a lo económico (ahorro en el espacio físico y equipamiento para el almacenamiento de los documentos, reducción de costos salariales, administrativos y de los que se derivan del uso del papel, entre otros), hasta los puramente estratégicos de la organización (mejora en los tiempos de producción, incremento de la ventaja competitiva de la organización, incremento de la moral y satisfacción del personal).

Como ya se ha visto, son numerosas las ventajas que los SGDE aportan a la organización, el acceso centralizado y consulta distribuida, rápida localización de los documentos por múltiples claves de acceso, establecimiento de diversas relaciones entre documentos afines, mejores niveles de seguridad en el acceso a los documentos, donde la información se transmite o intercambia rápidamente.

Estas herramientas suelen presentar algunos problemas en la gestión documental de archivos clásicos o históricos, asimismo como con sus derivados por la breve longevidad de los soportes de almacenamiento óptico, ya que la vida estimada dependerá en gran parte del tipo de soporte, a lo anterior también se le añade las condiciones de los equipos que se usen, es decir, la vida de estos.

Es importante mencionar que debe seguir existiendo el archivo tradicional en papel como prueba documental. A diferencia de los documentos de papel o incluso las grabaciones sonoras o los filmes, los documentos electrónicos no son fácilmente accesibles, su naturaleza depende del uso de la tecnología, requieren un equipo digital para ser reproducidos, es decir, que sin un equipo especializado no es posible tener acceso, ni poder hacer uso de la información contenida en ellos, tampoco pueden ser transferidos a otro soporte.

Los gestores de los documentos y los archivistas que deseen preservar y hacer uso de la información electrónica, se afrontan a la dificultad de tratar con un medio tecnológico, evidentemente un SGD rentable y eficiente requiere de un avance significativo en los ámbitos del derecho informático, la formación y la conservación (migración y procesabilidad) de los documentos electrónicos, necesita de la formulación de una nueva cultura administrativa y gerencial, encaminada a la universalización de la gestión de documentos.

2.8. Metadatos

Los metadatos son imprescindibles en la gestión de documentos, la cual posee diversas funciones y objetivos. En el contexto de la gestión de documentos, los metadatos se definen como “datos que describen el contexto, contenido y estructura de los documentos, así como su gestión a lo largo del tiempo. Son información estructurada o semiestructurada que posibilita la creación, registro, clasificación, acceso, conservación y disposición de los documentos a lo largo del tiempo y dentro de un mismo dominio o entre dominios diferentes” (Norma ISO 23081-1,2006).

Se puede entender que los metadatos son la información mínima que permite identificar un recurso, se usan para describir su el contenido.

La gestión de documentos siempre ha requerido la gestión de los metadatos, no obstante, el entorno digital precisa de una expresión diferente de los requisitos tradicionales, de mecanismos diferentes para la identificación, incorporación al sistema, asignación y uso de los metadatos.

El término de “metadatos” está compuesto por el prefijo inseparable de origen griego “meta” que de acuerdo al Diccionario de la Real Academia Española (RAE, 2001) significa “junto a”, “después de”, “entre” o “con”; y el término de origen latino datum (lo que se da), que según la misma fuente tiene dos acepciones significativas: la primera: “antecedente necesario para llegar al conocimiento exacto de algo o para deducir las consecuencias legítimas de un hecho”, y la segunda: “información dispuesta de manera adecuada para su tratamiento por un ordenador”.

Etimológicamente la palabra “metadatos”, significa algo más allá de los datos, o sea, datos preliminares sobre los recursos de información acerca de los datos o como comúnmente se le denomina: datos sobre datos.

Retomando las definiciones anteriores podemos concebir los metadatos como el conocimiento de algo, el cual puede ser lo datos que posee un recurso de información, que permite identificarlo, es el dato el que permite describir su contenido y de esta forma poder acceder a él.

Dicho término aparece en la década del ochenta en la literatura sobre gestión de base de datos. Al respecto Méndez (2002), precisa que “la primera publicación en la que encontró el término metadata en el título, fue en 1982 en la base de datos LISA, y define los metadatos, en el contexto de los sistemas de gestión de base de datos, de la siguiente manera: los metadatos son información sobre datos numéricos...un sistema de metadatos funciona como un equivalente paralelo a los sistemas de datos numéricos de tal forma que los analistas, los que toman decisiones, los que resuelven problemas y los gestores de sistemas, aprendan suficiente sobre los datos numéricos para resaltar la probabilidad de su uso válido apropiado”:

Es en la década de los noventa cuando el término comienza por ser aceptado por las disciplinas relacionadas con la organización de la información en Internet; al principio era relacionado con la gestión de interoperabilidad de datos y el mantenimiento de sistemas de gestión de datos, que se referían a un conjunto de normas industriales con una documentación interna y externa, así como los datos necesarios para la identificación, representación, interoperabilidad, gestión técnica y uso de los datos alojados en los sistemas de información (Campillo, 2010).

En la medida en que el Internet avanza en forma exponencial, los metadatos adquieren mayor relevancia, convirtiéndose con esto en un término presente para todos en la red, por lo anterior, surge la necesidad de normalizar el procesamiento de la información en formato digital tan dispersa en la misma.

Los metadatos son datos secundarios como pueden ser el autor, título, palabras clave, resumen, fecha, entre otros, que describen a los datos primarios o recursos de información, es decir, son utilizados para suministrar la información sobre datos producidos, describen el contenido y características de los datos primarios, permitiéndole a una persona o a una máquina ubicar y entender los datos (Campillo,2010). “Los metadatos, aunque puedan presentar diferentes niveles de especificidad o estructura, su objetivo principal es el mismo: descubrir, identificar y definir un recurso para recuperar, filtrar, informar sobre condiciones de uso, autenticación y evaluación, preservación, interoperabilidad” (Senso y Piñero, 2003).

La norma ISO 23081-1:2006, establece un marco para la creación, gestión y uso de metadatos para la gestión de documentos, explica los principios por los que debe regirse, es una guía para comprenderlos, implantarlos y utilizarlos. Aborda la importancia de estos en el proceso de negocio, de los diferentes tipos existentes y del rol que desempeñan tanto para los procesos propios de trabajo como para los procesos de gestión de documentos. En el entorno digital, es esencial asegurar que las funciones de creación e incorporación de metadatos estén implantadas en los sistemas que crean, incorporan y gestionan documentos, este entorno crea nuevas oportunidades para su definición y creación, así como asegurar la incorporación completa y actualizada de documentos.

Se destaca la existencia de los metadatos para la gestión de documentos en relación con otras áreas, a partir de los objetivos para los que son utilizados que pueden ser: el negocio electrónico, la conservación, la descripción, la localización de los recursos de la información y la gestión de la propiedad intelectual.

Los metadatos no pueden verse de forma aislada, por esta razón es necesario considerarlos dentro de un contexto general, en el cual se establecen vínculos y relaciones entre ellos. Debemos entender que los metadatos en la gestión de documentos son utilizados para identificar, autenticar y contextualizar tanto los documentos como los agentes, procesos y sistemas que los crean, gestionan, mantienen y utilizan, así como las políticas que los rigen.

Son los metadatos los que definen al documento en el momento que son incorporados para el control efectivo de su gestión, de tal modo que añadan nuevas capas durante la existencia de los documentos o sus agrupaciones, en el uso de otros contextos. Es decir que a lo largo del tiempo los metadatos continúan acumulando información relacionada con el contexto por el que fueron creados.

Los metadatos deben proporcionar instrumentos para describir el contenido semántico de un recurso y están mejor preparados para soportar la recuperación de la información del documento. Para ofrecer mayor consistencia y flexibilidad a la búsqueda de información basada en metadatos se han desarrollado modelos y normas que facilitan la recuperación de la información. En el entorno digital es esencial asegurar que las funciones de creación e incorporación de metadatos estén implantadas en los sistemas que crean, incorporan y gestionan documentos, este entorno representa en la actualidad nuevas oportunidades para definirlos y crearlos para asegurar la incorporación completa y actualizada de documentos.

2.8.1. Funciones de los metadatos

Sus funciones pueden ser analizadas desde el nivel del sistema y desde el nivel del usuario final. El primero, facilita la interoperabilidad y la capacidad de compartir datos entre las herramientas de descubrimiento de recursos, lo que acelera la concreción de proyectos, mejora la utilidad de investigaciones y la toma de decisiones, además, reduce costos al minimizar la duplicación de esfuerzos.

Desde la perspectiva del usuario pueden facilitar la capacidad de determinar: qué datos están disponibles, si estos logran satisfacer necesidades específicas y cómo adquirirlo y transferirlo a un sistema local (Burnett, 1997).

Cravero y Salta (2010) distinguen dos funciones principales de los metadatos:

1. “Proveer un medio para descubrir qué datos existen y cómo podrían ser obtenidos.
2. Proveer un mecanismo de búsqueda para coleccionar metadatos”.

Sus funciones básicas de acuerdo con Martínez (2000) son:

1. “Proporcionar una descripción de una entidad de información junto con otra información necesaria para el manejo y preservación.
2. Proporcionar los puntos de acceso a esa descripción.
3. Codificar esa descripción”.

Entre las funciones fundamentales de los metadatos está “descubrir los objetos de información, con el objetivo de informar a los usuarios, la existencia, el contenido, la calidad y los objetivos de los recursos de información descritos, con la finalidad de que los usuarios puedan determinar si un recurso de información les es útil, sin acceder al mismo, ya que los metadatos pueden garantizar el punto de acceso a la información que los usuarios desean consultar” (Daudinot,2009).

Es por lo anterior que los metadatos contribuyen para preservar de forma documentada la información que poseen las instituciones, lo cual evita que las mismas sean propensas a perder todo el conocimiento sobre sus datos, si por algún motivo desaparece la persona que los originó.

Apartado 3. Diseño e implementación de Sistemas de Gestión de Documentos

Al realizar el diseño e implantación de sistemas de gestión de documentos de archivo, es importante considerar la disposición estratégica que establece la norma ISO 15489. En este trabajo se utilizan las directrices de la norma que se nombró con anterioridad, debido a que sus acciones constituyen herramientas fundamentales para el desarrollo de la gestión documental, con una estructura estandarizada, un nivel de actualización y flexibilidad en cada una de las etapas. Esta norma plantea que las tareas puedan realizarse de forma reiterada, parcial o gradualmente, de acuerdo a las necesidades de la organización, los requisitos formales de conformidad y los cambios dentro de la organización y de la gestión de los documentos de archivo.

Es importante mencionar que aparte de tomar como referencia las directrices que proporciona la norma antes mencionada, se hizo una consulta de la Legislación en Administración de Documentos del Estado de México, debido a que la institución (D.P.A.) pertenece a la UAEMéx, por lo tanto, es un sujeto obligado de acuerdo a los lineamientos de la legislación estatal y tiene que cumplir con las políticas y criterios establecidos en ellos, además, en el prontuario se consultaron la Ley Federal de Archivos, el Reglamento de la Ley Federal de Archivos, los Lineamientos para la Organización y Conservación de los Archivos, esto a nivel federal, posteriormente, lo que refiere a la legislación estatal, la Ley de Documentos Administrativos e Históricos del Estado de México, los Lineamientos para la valoración, selección y baja de los expedientes y series de trámite concluido en los Archivos del Estado de México, los aspectos y términos más relevantes que refiere a la Gestión de Documentos de Archivo.

Como se mencionó, la D.P.A. es un sujeto obligado que es responsable de dar el debido tratamiento a sus documentos de archivo a lo largo de su ciclo vital, para salvaguardar y preservar los documentos bajo su responsabilidad, cuyo objetivo es hacer eficiente su gestión administrativa, permitir la rendición de cuentas, generar el acceso a la información y contribuir a la memoria y desarrollo de la investigación

científica y cultural, lo antes mencionado, de acuerdo al Artículo 36 de la Legislación en Administración de Documentos del Estado de México.

La consulta se realizó con la finalidad de no omitir lo que determina la legislación a nivel estatal, conocer el ordenamiento jurídico y administrativo aplicable en la entidad mexiquense en el contexto archivístico, además, porque resulta útil al ser un instrumento de consulta para la implementación del Sistema de Gestión de Documentos, porque, proporciona las generalidades en materia archivística, para, la organización y conservación de los documentos de archivo, quien es el encargado de dar el tratamiento adecuado y todo lo que implica tratar al documento en cada una de sus fases.

3.1. Etapas de la estrategia

Etapa I:

Representa la base para establecer el alcance del proyecto de gestión de documentos y la presentación de un caso práctico para obtener el apoyo de la dirección. El objetivo es identificar los factores que tienen mayor que determinan la necesidad de la creación y mantenimiento de los documentos de la organización.

Resultados esperados:

Un documento que reúna las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades de la empresa en lo que refiere a la gestión de documentos.

Un informe de los problemas en materia de gestión documental, emitido dentro de la organización. Como puede ser la aplicación de encuestas, entrevistas y procesamiento de la información.

Una propuesta de solución.

Etapa II: Análisis de las actividades de la organización

Aquí se demuestra cómo se relacionan los documentos, con las actividades de la organización y sus procesos de negocio que, posteriormente, contribuya a la toma de decisiones, creación, incorporación, control, almacenamiento y disposición de los documentos, así como su acceso. Su objetivo consiste en desarrollar un modelo conceptual de qué es lo que hace una organización y cómo lo hace.

Resultados esperados:

Documentación que describa las actividades y procesos de la organización.

Un cuadro de clasificación de la organización que demuestre las funciones, actividades y operaciones, de acuerdo a las relaciones jerárquicas.

Etapas III: Identificación de los requisitos fundamentales de la organización

Los requisitos sobre los documentos, se identifican a través de un análisis sistémico de las necesidades de la organización, las obligaciones legales y normativas, además, de otras responsabilidades de carácter más general que la propia organización asuma ante la sociedad. El objetivo es identificarlos requisitos que deba cumplir la organización al crear, recibir y guardar los documentos, así como el reflejo de sus actividades y documentar dichos requisitos en una forma estructurada y fácil de emplear.

Resultados esperados:

Generar una lista de todas las fuentes que contengan requisitos de documentos relevantes para la organización, tales como: decretos, normas, reglamentos, leyes, entre otros.

Lista de requisitos legales y normativas relacionadas con el mantenimiento de los documentos.

Etapas IV: Evaluación de los sistemas existentes:

Su objetivo radica en analizar los sistemas de gestión de documentos y cualquier otro sistema de información ya existente para valorar en qué medida estos sistemas incorporan y mantienen documentos procedentes de las actividades de la organización.

Resultados esperados:

Generar un informe en que se indique en qué medida dichos sistemas cumplen con los requisitos acordados por la organización en materia de documentos.

Etapas V: Identificación de estrategias para cumplir los requisitos:

Su objetivo es determinar las políticas, procedimientos, normas, herramientas y otros instrumentos que la organización debe establecer para asegurar la creación y mantenimiento de los documentos necesarios que dan cuenta de las actividades de la organización.

Resultados esperados:

Estrategias destinadas a satisfacer los requisitos en materia de documentos, relacionados con las necesidades de la organización.

Etapa VI: Diseño de un sistema de gestión de documentos:

En esta etapa son participes los profesionales de la gestión de documentos y otros expertos que trabajan con los usuarios, lo que representa las personas y los procesos, como las herramientas tecnológicas, lo cual garantiza que los usuarios sientan como propio el sistema, lo sepan usar y lo usen de acuerdo a lo previsto.

Resultados esperados:

Adaptación e integración de soluciones tecnológicas que mejoren la gestión de los documentos en toda la organización.

Descripciones del diseño conceptual.

Reglas de funcionamiento del sistema.

Especificaciones del sistema.

Diagramas en los cuales se representa la arquitectura y los componentes del sistema.

Modelos en los que se representen los diversos enfoques del sistema, tales como: procesos, flujos y entidades de datos, que incluyan los metadatos seleccionados.

Especificaciones detalladas para elaborar o adquirir componentes tecnológicos, como: software y hardware.

El plan de archivo o cuadro de clasificación.

Etapa VII: Implementación de un Sistema de Gestión de Documentos (SGD).

Consiste en identificar y aplicar de forma sistemática el conjunto de estrategias adecuadas, para, implementar el plan diseñado, elaborado en la etapa anterior.

Etapa: VIII: Revisión posterior a la implementación.

En esta etapa se mide la eficacia del SGD para evaluar su proceso de desarrollo, de forma en que las diferencias puedan solucionarse con la finalidad de establecer un régimen de supervisión que se aplique mientras el sistema esté vigente. Incluye un análisis de los documentos, si han creados y organizados de acuerdo a las actividades de la organización, aplicar una entrevista a la dirección, el personal y las partes involucradas, asimismo, elaborar encuestas, observar y controlar de forma aleatoria el funcionamiento del sistema.

Resultados esperados:

La organización habrá desarrollado y aplicado una metodología de evaluación objetiva de un sistema de gestión de documentos.

Generar un informe que aporte la visión de cómo se integran los diferentes componentes del sistema (procesos, procedimientos, individuos y las tecnologías).

Es importante mencionar que la importancia en el diseño e implementación del sistema, radica precisamente en que las acciones que se desarrollen estén perfectamente documentadas para evitar errores, además, se debe realizar un manual de normas y procedimientos que reúna todas las funciones y normativas relativas al sistema, con el propósito de que cada trabajador sea responsable de esta actividad y conozca la función que debe desempeñar. El nivel de desarrollo alcanzado en estos sistemas permite:

“Reducción drástica del espacio del archivo.

“Posibilidad de acceso concurrente a un mismo documento, que una vez que se crea el conocimiento pueda ser utilizado cuando sea necesario.

“Disponibilidad inmediata de la documentación gracias a las herramientas de búsqueda y recuperación.

“Establecimiento de niveles de seguridad en la organización para proteger la información del sistema.

“Integración con aplicaciones de usuario final, con la necesidad de aprendizaje de éste sea mínima.

“Utilización de gran cantidad de formatos de archivo, para que el conocimiento sea mejor aprovechado e integrado de una forma más fácil al sistema” (Rodríguez y González, 2002).

La calidad en los Sistemas de Gestión

Generar una definición sobre calidad es complejo, porque más que una definición representa una disciplina con un cuerpo de conocimientos propios. El concepto se plantea desde el ámbito empresarial, en específico en procesos productivos, de

acuerdo a Garvin (1984) citado por Guerrero (2006), existen cinco enfoques referidos al concepto de calidad:

1.- Enfoque trascendente: considera que la calidad radica en alcanzar el estándar más, en lugar de contentarse con lo vulgar o fraudulento, la contempla como sinónimo de excelencia absoluta, la cual es reconocida universalmente.

2.-Enfoque basado en el producto: en este se considera la calidad como un conjunto de características medibles y precisas que se requieren para satisfacer al cliente.

3.- Enfoque basado en el usuario: desde esta perspectiva la calidad reside en los ojos de quien la contempla: se basa en aquello que desea el cliente.

4.-Enfoque basado en la fabricación: centrado fundamentalmente en los aspectos de la fabricación, se ocupa de lograr productos libres de errores que cumplen con precisión las especialidades del diseño. La calidad persigue eliminar las desviaciones respecto a las especificaciones inherentes del producto y hacerlo bien desde la primera vez.

5.- Enfoque basado en el valor: este enfoque plantea que no se puede definir la calidad sin tener en cuenta el precio.

Considerando los enfoques anteriores y vigentes actualmente se plantea que “la calidad es el grado en el que un conjunto de características, inherentes, cumplen con los requisitos (necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria) ISO 9000:2009. De acuerdo a Pinto (1998) “la calidad, en el dominio de la información y de la documentación, estriba en que el cliente-usuario, este satisfecho no solo en cuanto al contenido de la información suministrada, sino también en relación con la presentación y el servicio asociado a este suministro”.

La autora plantea que dentro de las organizaciones empresariales se requiere primeramente fomentar una cultura de la calidad en un entorno propicio para su desarrollo. La calidad total implica un trabajo en equipo de toda la organización, ya que el éxito depende en gran medida del conocimiento, las actitudes y el comportamiento del personal para lograr que todos, e incluso los clientes, se sientan identificados.

La existente preocupación respecto a la gestión de la calidad en las organizaciones ha sido motivo para la aparición de varios modelos y sistemas que valoran en qué grado una organización alcanza el nivel de calidad esperado de acuerdo al sistema abordado. Entre los más conocidos y aplicados se encuentran las normas ISO 9000, el premio Deming en Japón, el Malcolm Baldrige en Estados Unidos y el Modelo de Excelencia de la EFQM en Europa, solo por mencionar los más sobresalientes.

El número correspondiente a la familia ISO 9000 se ha ido reduciendo durante los últimos años, ahora se compone de cuatro normas diseñadas con el objetivo de ser utilizadas como un paquete integrador que permita obtener el mayor beneficio posible. La Norma ISO 9000, describe los fundamentos y vocabulario de los sistemas de gestión de la calidad para dichos sistemas, por otro lado, la ISO 9001:2008, “especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda la organización que necesite demostrar la capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de los clientes”, las otras corresponden a la ISO 9004, que establece las directrices para la mejora del desempeño de los sistemas de gestión de la calidad y la 9011 las directrices para auditorías de sistemas de calidad y sistemas de gestión medioambientales.

Entre las características de la familia ISO 9000 destacan las que refieren a los principios de la gestión de la calidad, las cuales hacen énfasis en el papel de la alta dirección, la medición de satisfacción del cliente (usuario), mejora continua, el enfoque de procesos, la planificación de la calidad y la consideración de los beneficios y necesidades de todas las partes interesadas.

Actualmente muchas organizaciones utilizan modelos o normas de referencia reconocidos para implementar, documentar y mantener sus sistemas de gestión de calidad; un sistema de gestión ayuda a la organización a establecer metodología, políticas, responsabilidades, recursos y programas para alcanzar sus objetivos, en otras palabras “motiva a las organizaciones a analizar los requisitos del cliente, definir los procesos que contribuyen al logro de productos aceptables para el cliente y a mantener estos procesos bajo control” (ISO 9000:2005).

El diseño e implementación de un sistema de gestión de la calidad según la norma (ISO 9001:2008) en una organización está influenciado por:

El entorno de la organización.

Sus necesidades cambiantes.

Sus objetivos particulares.

Los productos que proporciona.

Los procesos que emplea.

El tamaño y estructura de la organización.

Las instituciones que basan su sistema de gestión de la calidad brindan mayor importancia al enfoque basado en proyectos, con la finalidad de lograr la mejora continua de todas las actividades desarrolladas, así como optimizar el empleo de recursos y obtener resultados positivos. Este enfoque permite analizar la organización como un sistema, en el que todos los procesos, permiten analizar la organización como un sistema, donde todos los procesos se interrelacionan, en aras de conseguir una vía que satisfaga de forma rápida y eficiente las necesidades de sus usuarios. El modelo asume que el usuario ha dejado de ser un mero receptor para convertirse en el elemento fundamental en los objetivos de una organización, mismos que son orientados hacia la satisfacción de las necesidades de los usuarios.

3.2. Modelo de Excelencia EFQM

Se orienta hacia la obtención de resultados de calidad, modelo de gran prestigio denominado EFQM de Excelencia de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (European Foundation for Quality Management), su esencia radica en identificar con toda precisión las variables implicadas en el fenómeno de la calidad y asignar a cada una de ellas un valor porcentual, que las dota de importancia relativa en el conjunto, además, todas ellas son condición necesaria para la calidad total (Pinto, 1998).

El modelo constituye un modelo práctico que permite a las organizaciones los siguientes propósitos:

Evaluar donde se encuentra su camino hacia la excelencia, ayudándola a identificar sus fortalezas clave y sus posibles carencias en relación a su visión y misión.

Disponer de un lenguaje único del modo de pensar sobre la organización, lo cual facilita una comunicación de ideas de una forma eficaz.

Integrar las iniciativas existentes y planificarlas.

Disponer de una estrategia básica para el sistema de gestión.

Dentro de los conceptos fundamentales de la Excelencia los principios básicos constituyen los cimientos esenciales para que cualquier organización alcance una excelencia sostenida (EFQM de Excelencia,2010).

Lograr Resultados Equilibrados: las organizaciones excelentes hacen realidad su misión mediante la planificación y el logro de un conjunto equilibrado de resultados que satisfacen sus necesidades a corto y largo plazo de los grupos de interés, y cuando es necesario los supera.

Añadir valor a los clientes o usuarios: las organizaciones excelentes saben que sus clientes constituyen su razón principal, es por esto que se esfuerzan por innovar y crear valor para ellos comprendiendo sus necesidades y expectativas, incluso anticipándose a ellas.

Liderar con visión, inspiración e integridad: las organizaciones excelentes cuentan con líderes que dan forma al futuro y lo hacen realidad, al momento que actúan como un modelo de referencia de sus valores y principios éticos.

Gestionar por procesos: las organizaciones excelentes se gestionan por medio de procesos estructurados y estratégicamente a partir de decisiones basadas en datos y hechos para obtener resultados equilibrados y sostenidos.

Alcanzar el éxito mediante las personas: las organizaciones excelentes valoran a las personas que las integran, crean una cultura de delegación y asunción de responsabilidades que permiten alcanzar los objetivos personales y de la organización de forma equilibrada.

Favorecer la creatividad y la innovación: las organizaciones excelentes generan mayor valor y mejores resultados a través de la innovación continua y sistemática que aprovecha la creatividad de sus grupos de interés.

Desarrollar alianzas: las organizaciones excelentes buscan, desarrollan y mantienen alianzas con partners, basadas en confianza para asegurar el éxito en común. Estas alianzas pueden constituirse con clientes, la sociedad, proveedores clave, entidades educativas y organizaciones no gubernamentales.

La cultura de las organizaciones excelentes se fundamenta en un conjunto de normas éticas, valores y normas de comportamiento, todo lo anterior permite avanzar hacia una sostenibilidad económica, social y ambiental.

Este modelo posee entre sus objetivos ayudar a las organizaciones a mejorar de forma continua y al mismo tiempo obtener mejores resultados, el modelo EFQM realiza evaluaciones de su rendimiento, proporciona contactos y experiencias de aprendizaje colaborativo, ofrece oportunidades de formación y aprendizaje, reconoce logros y apoya la implantación de las mejores herramientas y prácticas de gestión.

Las organizaciones en el siglo XXI para poder aumentar la eficacia económica necesitan mantener y evaluar, la calidad de los productos y servicios para llevar adelante sus procesos estratégicos, con el apoyo de las tecnologías de la información y la comunicación y de los modelos de excelencia que permiten alcanzar metas superiores en sus procesos. Los principios y prácticas de la gestión de la calidad han evolucionado rápidamente durante los últimos años, atravesando por diferentes estadios, cada uno de los cuales se caracteriza por una creciente evolución de la noción de la calidad, hasta llegar a un concepto más amplio, dinámico y sobre todo orientado al cliente y al resto de las partes interesadas: la gestión de la calidad total.

3.3. Los archivos de gestión o de oficinas

El control de documentos desde el momento de su producción en las oficinas, es la condición indispensable para poder recuperarlos tanto en su calidad de testimonio

jurídico-administrativo como de elemento integrante del patrimonio histórico. Este control, desde los momentos iniciales de la vida de los documentos, exige una colaboración estrecha y coordinada entre las oficinas y los archivos de cada departamento.

Según el Diccionario de Terminología Archivística, el archivo de gestión es dentro del ciclo vital de los documentos, “el archivo de la oficina que reúne su documentación en trámite o sometida a continua utilización y consultas administrativas por las oficinas”. El plazo establecido para la transferencia de la documentación de los archivos de gestión u oficina al archivo central, según la normativa es de cinco de años, aunque es necesario aclarar que cada país debe establecer y regular los plazos de transferencia.

El objetivo esencial del archivo de gestión es la organización de la documentación que se encuentra en continua formación para atender las necesidades de información de las propias oficinas que producen los documentos, las necesidades de la organización del archivo de gestión deben darse los siguientes pasos como manifiesta (Núñez,1999).

Identificación y valoración del fondo documental.

Elaboración del cuadro de clasificación y catálogo de tipos documentales de la oficina.

Clasificación del fondo y de los documentos.

Ordenación de los documentos dentro de cada serie documental.

Descripción de unidades documentales y elaboración de los instrumentos de consulta de fondo.

Instalación del fondo en el depósito de archivo.

La identificación es la fase del tratamiento archivístico que consiste en la investigación y sistematización de las categorías administrativas en que se sustenta la estructura de un fondo. Es la primera fase de la metodología archivística, de tipo intelectual que consiste en la investigación del sujeto productor y del tipo

documental. Su objetivo es el conocimiento exhaustivo de la institución que ha producido el documento, su evolución orgánica, competencias administrativas y tipos documentales en los que se materializan procedimientos administrativos y demás disposiciones que afectan el trámite, elementos imprescindibles para la delimitación de la serie documental. La base de la documentación es la aplicación del principio de procedencia en sus dos niveles: el respecto a la procedencia de los fondos y el que corresponde a la estructura interna de los fondos y su orden natural.

Por otro lado, la valoración es la fase que consiste en analizar y determinar los valores primarios y secundarios de las series documentales, fijando los plazos de transferencias, acceso y conservación total o parcial. Es un proceso intelectual por lo que se estudia la documentación, determinando su valor primario y secundario y la fecha en los archivos del sistema.

Los documentos con los que debe contar el archivo de gestión son:

Las normas básicas.

El cuadro de clasificación de toda la organización.

El cuadro de clasificación de la propia oficina.

La relación de tipos documentales de cada oficina.

Las normas de transferencia al archivo central.

Las normas de expurgo o eliminación controlada de documentos en la oficina.

Estos documentos en la fase de tramitación, así como los de usos frecuente para la gestión están bajo la responsabilidad y el manejo directo de las unidades administrativas, su función principal es la formación de expedientes. Tradicionalmente se considera que permanecen durante cinco años una vez finalizada la tramitación del procedimiento, sin embargo, en la práctica este plazo resulta excesivo por varias razones:

La información útil para la gestión cada vez prescribe en plazos más cortos, de modo que pasado un año en la mayoría de los casos los expedientes ya finalizados

no son útiles. La administración se encarga de producir información durante cinco años, misma que eficazmente puede conservar en sus oficinas, pero, implica costos elevados y al no tener los medios suficientes dificulta en un grado mayor la búsqueda de los documentos de forma precisa.

El archivo de gestión constituye la primera etapa en el ciclo de vida de los documentos, en este se origina la documentación, se archiva la documentación recibida, por su frecuente consulta y utilización, por lo tanto, es imprescindible que exista una perfecta organización, para garantizar la agilidad en el trámite y la eficiencia del trabajo de la misma.

Conocer la estructura y las funciones de la organización a la que sirven, así como los expedientes, series y tipos documentales que generan.

Suministrar la información que requiera la administración a la cual representan.

Prepara la tabla de retención generada en la unidad estructural a la que pertenecen.

Cumplir las normas y procedimientos establecidos en el Archivo Central al que se subordinan.

Tramitar la consulta de documentos transferidos con anterioridad al archivo central.

La persona encargada de la organización y control documental en los archivos de gestión, vela por la correcta formación de los expedientes y emplea recursos, métodos, modelos, instrumentos u otros mecanismos establecidos para tales efectos, con la finalidad de evitar pérdida o extravío de la documentación. Los archivos de gestión proponen los plazos de conservación de la documentación a su custodia los que son aprobados posteriormente por la Comisión de Valoración Documental correspondiente.

La documentación de continua utilización y consulta permanece en los archivos de gestión, por norma general, hasta cinco años, aunque se deciden plazos de conservación más prolongados para aquella, que, por su frecuencia de utilización o su vigencia administrativa, lo amerite.

La problemática de los archivos tiene un carácter global, como lo afirma Suárez (1994), sin embargo, hay ciertos elementos que marcan la diferencia entre la actividad archivística de América Latina y el resto del mundo. Por ejemplo, en Europa, el concepto de “archivo” está relacionado con el archivo histórico, como conservador-custodio del patrimonio documental de la nación y responsable de garantizar su acceso a todo el mundo. En países conocidos como de Tercer Mundo, existe una situación diferente, en ellos no tienen una larga tradición archivística, tampoco una antigua organización como la europea, además, carecen de suficiente personal capacitado. En la década de los ochenta algunos especialistas llegaban a la conclusión de que la causa de esta situación en el contexto archivístico se debía a que no existía una conciencia archivística por parte de los gobiernos y las autoridades en general.

Al respecto se plantea que Latinoamérica tiene aproximadamente cuatro o cinco siglos de tradición en el trabajo de archivos, heredada fundamentalmente de España y Portugal, pero, su desarrollo socio-político, posterior a los procesos independentista ha afectado al progreso de una identidad nacional a través de los documentos de archivo, así como la valoración de la significación administrativa de tales documentos.

En México, la gestión documental ha tenido un insuficiente desarrollo, de acuerdo a los diferentes censos, diagnósticos e investigaciones realizados. Se ha mostrado la escasa existencia de archivos en las administraciones y la acumulación de grandes volúmenes documentales sin ningún tipo de tratamiento. Es por esta razón, que, buena parte de los archivos administrativos existentes no pasan de ser depósitos de papel, ajenos a las necesidades informativas de las organizaciones y concebidos en función de la conservación de los documentos para su utilización sólo como fuentes de investigación histórica.

Esta situación se hace aún más compleja a causa del acelerado proceso de introducción de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones, el cual representa un delicado problema: el acceso y gestión de la información contenida en los documentos electrónicos, producidos en los más variados

formatos, que pueden derivar en la aparición de nuevos almacenes, con efectos mucho más nocivos que los del papel para las organizaciones, por su carácter virtual y digital.

Por otra parte, la archivística mexicana se centra en la concepción de los archivos al servicio de la investigación, la historia y la cultura; una prueba de esto es la escasa producción bibliográfica relacionada con temas como la gestión documental y la implantación de sistemas de gestión documental o programas de administración de documentos para las organizaciones. Lo anterior, puede representar una oportunidad para generar un camino para la transformación de la archivística en nuestro país, sobre todo si se sabe aprovechar todas las posibilidades de integración del tratamiento documental de los documentos activos y permanentes.

Consideraciones parciales

Los documentos constituyen valiosos instrumentos para la defensa de cualquier organización, por lo que requieren ser gestionados adecuadamente en función de las actividades de la institución. En la práctica actual se cuenta con sistemas de archivo complejos cuyos componentes reciben denominaciones tales como archivos de gestión, archivos centrales, archivos intermedios, archivos históricos o de investigación, vinculados por procesos de producción, depuración y transferencia de documentos.

La complejidad que representan estos sistemas para lograr mayor eficiencia llevó a la división en dos grandes áreas de atención, muy delimitadas en el mundo de los archivos de hoy: los archivos al servicio de fines históricos, culturales y de investigación y los archivos al servicio de las entidades productoras de los documentos, correspondiendo los primeros al dominio de la Administración de Archivos y los segundos a la Gestión Documental (Record Management) y que en virtud de su verdadera esencia y de los aportes de la teoría del Continuum se trata como objeto de estudio de la Archivología.

Los metadatos adquieren cada vez mayor importancia en la descripción de los recursos de información debido a la gran capacidad de adaptación en los SGD, lo

que constituye un gran paso de avance hacia la interoperabilidad y el establecimiento de sistemas de recuperación de información más inteligentes. Es indudable el papel que representa la gestión documental en las organizaciones, que trasciende el límite de solamente satisfacer las necesidades de información de los usuarios.

En las instituciones una gestión efectiva y eficiente de los documentos implica una serie de procesos enfocados hacia la realización de diversas actividades, entre las que se pueden destacar la identificación, manejo, evaluación y utilización de diferentes tipos de recurso 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.

La práctica revela que actualmente las instituciones que realizan el proceso de gestión documental de forma continua, resultan ser más eficientes en el uso y manejo de la documentación, por lo que se necesita de acciones orientadas a asegurar y facilitar el acceso a los documentos y no sólo recuperarlos como objetos individuales, sino también encontrar los que son verídicos y fiables, los que tienen relación entre ellos y los que se han generado dentro de una actividad específica. Los SGD en la institución deben responder a los objetivos y necesidades claras, acordes a los objetivos estratégicos de la organización en materia de información y conocimiento.

3.4. Sistema de Gestión Integral de Documentos de archivo.

El tratamiento actual de los documentos, apoyados en las TIC ha consolidado un entorno innovador en el ámbito empresarial mexicano, lo que constituye un desarrollo sostenible, al mismo tiempo, mejoras continuas en los procesos de las organizaciones. La norma ISO 1548, proporciona una herramienta eficaz para el diseño e implementación de sistemas de gestión de documentos en organizaciones empresariales, es una guía a disposición de profesionales de la gestión de documentos y aquellas personas encargadas de gestionar documentos en sus respectivas instituciones u organizaciones.

La estrategia que ofrece la norma posee una visión integradora al conjugar las etapas que contiene, encierra el contenido de los procesos documentales que las organizaciones deben cumplir y además permite la declaración de los resultados, obtenidos a partir de las etapas correspondientes a su desarrollo.

3.4.1. Tratamiento de las etapas de la estrategia

Investigación preliminar

La investigación preliminar resultó indispensable para la toma de decisiones eficaces con relación a los sistemas de gestión de documentos de la institución. El objetivo de esta etapa es la identificación de los problemas relacionados con la gestión documental en la institución a través de la aplicación y procesamiento de diferentes instrumentos en busca de las posibles soluciones.

Para desarrollar esta etapa se aplicó un diagnóstico inicial a directivos y el personal que integra los diferentes departamentos o áreas de la institución, que permitieron conocer el proceso de gestión de documentos a través de las actividades que realizan diariamente, de acuerdo a esto se identificaron los problemas relacionados con la gestión documental que cada uno realiza en su área. Los instrumentos aplicados fueron:

- I. Encuesta inicial: se realizó a la directora de la institución y al personal al cargo de las diferentes áreas, que son: Unidad de Planeación y Gestión de la Calidad, Unidad de Apoyo Administrativo, Departamento de Control y Programación de Grupos Artísticos y Departamento de Información Cultural e Infraestructura Artística.
- II. Entrevista inicial: Se realizó principalmente a la parte directiva de la D.P.A. con el objetivo de conocer el estado de opinión que presenta acerca del uso de la información y la organización de un archivo de gestión de la institución.
- III. Identificación de los Recursos de Información
La identificación de los recursos de información en la D.P.A. se sustentó en el criterio expresado por Horton y Burk, quienes plantean que una Entidad de Recursos de Información (ERI), es la configuración de todos

los componentes de la organización que tienen la capacidad de crear, adquirir, brindar, procesar, almacenar o diseminar información y son definidas como aquellas fuentes, servicios, sistemas, personas, hardware, espacio que contiene los fondos y las tecnologías de información utilizadas o disponibles en una organización.

La metodología planteada es la que hasta el momento se emplea internacionalmente para identificar la información que alcanza la condición de recurso de información dentro de la organización y consiste básicamente en inventariar toda la información que constituye un recurso para la entidad, que pueda crearse y generarse por ella misma o por otras instituciones externas, homólogas, con independencia de que se maneje en forma manual o automática. Todos los datos e informaciones que fluyen dentro de la organización no pueden considerarse como un recurso de información.

Resultados de la encuesta inicial

Las personas encuestadas el 100%, afirman que se conservan solamente las copias de los distintos documentos que guardan la memoria de la institución. El 90% de los encuestados respondieron que no conocen las normas para el período de conservación de los documentos en la institución por no ser de interés para ellos, manifiestan que, si conocen que se guardan, pero no específicamente el tiempo, el 10% manifestó que sí conocen el período de conservación de la documentación.

En cuanto a la disposición de la información administrativa que se necesita para trabajar tales como resoluciones, circulares, copias de informes, normas y leyes, el 70% de los encuestados respondieron disponer algunas veces de la información y el resto, respondieron que siempre la encuentran lo que representa un 30%. Las causas incidentes para la disposición de la información en algunas ocasiones se manifiestan:

Insuficientes soportes tecnológicos en la institución.

Escasez de recursos de información.

Se demostró que existe dominio de los diferentes documentos administrativos que se conservan en la institución, el menos conocido es la correspondencia, solamente 6 encuestados respondieron tener dominio de su existencia en la institución, lo que representa el 21% de su conocimiento.

Resultados de la Entrevista inicial

Se reconoció que la información que posee la empresa es útil para la toma de decisiones.

Se afirmó que los documentos con que cuenta la institución no siempre son suficientes para la labor que realizan, ya que muchos están dispersos por todos los departamentos, no existe un lugar definido para conservar toda la información que se genera o gestiona, además, no poseen un personal idóneo para estos fines.

Existe un desconocimiento sobre la existencia de funciones dedicadas a la administración de documentos, todos los documentos se gestionan por intereses propios de cada uno de los departamentos de la institución, sin embargo, se debe establecer una política en la misma, para gestionar los documentos y darle el tratamiento adecuado, ya que existen documentos que están duplicados y son obsoletos.

Desconocimiento de proyectos o acciones efectuadas en la empresa que propicie el desarrollo del proceso de gestión documental.

Desconocimiento sobre la normativa relacionada con la gestión de documentos.

Escaso dominio de las normas para la organización de archivos de gestión.

Resultados de Identificación de los Recursos de Información

Se realizó un inventario preliminar de los recursos de información de la institución, el cual consistió en la implementación de varias hojas de trabajo, que permitió la identificación de las Entidades de Recursos de Información las áreas o departamentos que constituyen la muestra del estudio. Como resultado del inventario se obtuvo el levantamiento de las Entidades de Recursos de Información de cada área de la institución y se designó un valor para los recursos de información

a través de un análisis de ponderación con una escala del 1 al 5 en dependencia de los elementos que integran.

Calidad de la información.

Utilidad de los fondos de información.

Impacto de la productividad organizacional.

Impacto en la eficacia organizacional.

Impacto en la posición financiera.

Posteriormente de un proceso de análisis, revisión, verificación y corrección del ambiente que conforman los diferentes departamentos de la institución, se identificaron los recursos de información y se estableció una tipología de las fuentes de servicios y sistemas que tipifican el funcionamiento de la D.P.A. Con lo anterior se llegó a las siguientes conclusiones, que inciden fundamentalmente en el proceso de gestión documental.

No todas las áreas administrativas disponen del equipamiento que se requiere, ni están conectadas entre sí.

Se carece de una política de información que garantice la atención al control de los documentos que fluyen en la institución, con el objetivo de asegurar su tratamiento adecuado, control y conservación, así como el desarrollo de la gestión de los archivos que atesora la memoria histórica patrimonial.

Los cambios deberán ser múltiples a partir de la capacitación constante de todas las personas involucradas, así como la adquisición de tecnologías de punta para llevar adelante el proceso de la gestión documental.

Análisis de las actividades de la organización

Después de identificar los problemas que ejercen influencia en la implementación de la gestión de documentos, se continúa con el desarrollo de la etapa que corresponde al análisis de las actividades de la organización con el objetivo de

describir las actividades y los procesos, en función de lo qué se hace y cómo se hace.

Estructura organizativa

La D.P.A cuenta con una estructura que facilita el incremento en la actividad cultural al interior y exterior de la Universidad Autónoma del Estado de México (UAEMéx), que se logra a través de las siguientes áreas que la constituyen principalmente la Unidad de Planeación y Gestión de la Calidad, la Unidad de Apoyo Administrativo, el Departamento de Control y Programación de Grupos Artísticos y el Departamento de Información Cultural e Infraestructura Artística.

Misión: Fomentar e impulsar el talento artístico de solistas y grupos estudiantiles universitarios, independientes y profesionales que formen parte del Elenco Artístico de la Universidad Autónoma del Estado de México, contribuyendo tanto a la formación de públicos como al fomento de la apreciación estética mediante la promoción y desarrollo de actividades artísticas.

Visión: Fortalecer la identidad cultural institucional y social, fomentando el valor del arte y contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de quienes integran la comunidad en general; arribando a un escenario configurado por el desarrollo sostenido de la actividad artística vinculada con la docencia y la investigación, con la participación en la formación integral del estudiante universitario, basada en valores éticos, democráticos y de respeto.

Objetivos de la institución

Elaborar y aplicar una política de amplia utilización de la informática mediante la creación de redes, intranet y una página web.

Implantación de las normas ISO 9000.

Capacitar al personal de la institución.

Desarrollo e introducción de las tecnologías.

Funciones principales de la empresa

Se pudo percibir que la función y responsabilidad de la gestión de documentos de la institución se encuentra dispersa en los diferentes departamentos de la dirección, ninguno de estos asume la misión de aprovechar adecuadamente las potencialidades que brinda esta función, por ende, no se conocen las posibilidades que ofrecen otras fuentes de información externas que están disponibles, ni se explota de forma eficiente la información y el conocimiento acumulado en la institución.

3.5. Identificación de los requisitos fundamentales de la institución

Los requisitos fundamentales de la institución se identifican a través de un análisis sistemático de obligaciones legales y normativas y otras responsabilidades de carácter general. Esta etapa permitió la creación de alternativas o propuestas que permitieron la conservación de documentos adecuados de la organización, facilitó el correcto desarrollo de las actividades en la institución y la responsabilidad de sus actos.

Durante el desarrollo se incluyó como novedad la organización de un archivo de gestión, como una posible solución a los problemas expuestos en las etapas anteriores. La propuesta permitió la organización, conservación, uso y explotación de los documentos que guardan memoria de la institución, así como la identificación de un conjunto de las obligaciones legales y normativas que la institución debe asumir ante la sociedad.

El archivo de gestión o de oficina es el que produce los documentos de la oficina, que se guardan con carácter temporal, aquellos sometidos a continua utilización y consulta por las propias oficinas. En un archivo vigente, activo (Fernández, 1999).

Para la elaboración de la propuesta se realizó un estudio de las siguientes normas y sus procedimientos:

Norma Internacional de Descripción Archivística

Esta norma constituye una guía general para la elaboración de las descripciones archivísticas. Se debe utilizar con las normas nacionales existentes o como base para el desarrollo de normas nacionales. Su finalidad es identificar y explicar el

contexto y contenido de los documentos de archivo con el objetivo de hacerlos accesibles. Contiene reglas generales para la descripción archivística que pueden aplicarse independientemente del tipo de documento o del soporte físico de los documentos de archivo.

Norma ISO/IEC 15489 para la Gestión de Documentos

La norma ISO 15489 representa el conjunto de prácticas normalizadas a nivel internacional, en lo que se refiere a la gestión de documentos. Se compone de dos partes: 1) Generalidades: principios generales y políticas para su aplicación, información y documentación, gestión de documentos; 2) Directrices: instrumentos metodológicos y recomendaciones para la implantación en organizaciones.

Está enfocada en los procesos indispensables para echar a andar un sistema de archivos, proporciona las instrucciones para crear, controlar y conservar los documentos de una organización a lo largo de su ciclo de vida. Sirve para determinar las responsabilidades de las organizaciones en el diseño e implantación de un sistema de gestión de documentos.

Norma ISO 15489:2001

En esta norma se establece que a partir de la aplicación de sus políticas y procedimientos se deberá obtener documentos auténticos, fiables, íntegros y disponibles. Se relaciona con las características que debe poseer un sistema de gestión de documentos (fiabilidad, integridad, conformidad, exhaustividad, carácter sistemático).

Norma ISO 15489-1

Proporciona los principios de las diferentes operaciones de la gestión de documentos (procesos y controles), en ella también se realizan algunas precisiones en cuanto a la gestión de los documentos electrónicos (procesos simultáneos, metadatos), de forma que su implementación en el sistema sea beneficiada con la identificación de instrumentos de las diferentes operaciones.

Norma Internacional sobre los Registros de Autoridad de Archivos Relativos a Instituciones, Personas y Familias (ISAAR-CFP).

Esta norma refiere algunas de las condiciones requeridas para el intercambio de la información contenida en los encabezamientos autorizados archivísticos. A nivel nacional o en cada idioma se deben elaborar normas y convenios para la normalización de los puntos de acceso. El objetivo principal de este documento consiste en proporcionar unas reglas generales para el establecimiento de los encabezamientos autorizados archivísticos relativos a las entidades, personas y familias que figuran como productoras de archivos en las descripciones archivísticas. Los encabezamientos elaborados a partir de estas reglas servirán para normalizar la forma de los nombres de los productores de archivos, a la vez para describir todos los atributos de productor que sean necesarios para comprender el contexto de producción de cada conjunto documental. Al respecto Fernández (1999) menciona que, es fundamental comenzar la organización del archivo separando la documentación administrativa de los documentos de apoyo informativo y establecer pautas para su organización.

La organización en un archivo de gestión de la D.P.A., se realiza por fases y etapas, cada etapa contiene una lista de requisitos fundamentales que debe cumplir la organización, de acuerdo a sus funciones específicas. Se considera el levantamiento de la documentación existente en las oficinas, para conocer los caracteres internos y externos de los documentos, los tipos de documentos que se generan en la dirección (expedientes y unidades simples), series documentales que se producen como reflejo del actuar de la institución, los cuales son determinantes para llevar a cabo la implementación de los procesos de gestión documental.

3.6. Fases y requisitos fundamentales para la organización del Archivo de Gestión

I. Fase de análisis

En esta fase participaron los responsables de las áreas o departamentos de la dirección y personal seleccionado para la administración del archivo que aquí se trata. El análisis se efectuó a través de una reunión, previa a una capacitación, en la cual se analizaron los problemas más comunes que se presentan en un archivo de gestión:

Acumulación de documentos (existencia de documentos duplicados y obsoletos en la institución).

Redefinición de las tareas encomendadas en cada una de las áreas y departamentos.

Diferentes criterios de archivo entre el personal de las áreas que conforman la institución.

Falta de personal calificado, en este caso con la formación que demanda el archivo.

Mobiliario y material incorrecto para resguardar los documentos.

Insuficiente utilización de los documentos electrónicos en relación con los documentos en soporte de papel.

Insuficiente manejo y aplicación de normas archivísticas en la institución.

Posteriormente, se realizó un análisis de la base legal de la D.P.A. y los procedimientos para su creación. Los objetivos fueron conocer la legislación vigente que afecta a la institución en cuestión, así como el uso y manejo de la documentación y otras fuentes que facilitaron el conocimiento de la dirección y los métodos de archivos.

Requisito fundamental: Análisis de los siguientes documentos:

Reglamento de Difusión Cultural de la Universidad Autónoma del Estado de México.

Reglamentos, circulares, resoluciones, entre otros de cada departamento.

Estudio del organigrama de la institución.

Manuales de procedimiento.

Informe de los responsables de cada departamento.

Estudio de manuales sobre archivística.

Prontuario de Legislación en Administración de documentos del Estado de México (2017).

II. Diseño

Esta fase comenzó con un análisis de la situación actual de los documentos que resguarda la institución, la finalidad fue diseñar el archivo de gestión, de acorde a las características y funciones de cada departamento, para poder garantizar que los procesos se realicen con las mejores condiciones. El análisis se realizó mediante la interacción con los responsables de cada área de la institución, a través de reuniones, con la finalidad de generar una idea global de la situación actual de la dirección y las condiciones de cada departamento en cuanto al manejo de sus documentos de archivo.

Requisitos fundamentales

Definición de los tipos documentales en los que se plasman las funciones de la institución.

Revisión de los documentos de forma general para saber cuáles son los que refieren a las funciones que se desarrollan en la D.P.A.

Perfeccionamiento del cuadro de clasificación archivística.

Definición de las series documentales.

Determinación de los plazos de transferencia de los documentos a los diferentes archivos del sistema.

Definición del nivel de acceso de los documentos.

Gestión y control de expedientes.

Normalización de los formularios.

Racionalización de los procedimientos.

Definición de las políticas de conservación, eliminación, almacenamiento de la documentación en cualquier soporte.

Determinación de los depósitos de almacenamiento de la documentación.

Definición de los criterios de organización de la documentación y pautas para su control y recuperación en cualquier soporte.

Elaboración de informe que recoja los requerimientos para el archivo de gestión por cada uno de los departamentos implicados.

Definición de los soportes en que se plasma cada tipo documental durante el proceso de generación de los documentos, con vista a su conservación y utilización.

Análisis del volumen de producción de documentos, la situación organizativa y tecnológica en la que se encuentra la institución.

Análisis de la identificación de los recursos de información, ya realizadas por cada una de las áreas de la institución (tipo de fuentes, servicios y sistemas de información), así como la identificación de las fortalezas y debilidades de cada departamento.

III. Implantación

Esta fase corresponde a las acciones de formación y motivación de los implicados en el nuevo concepto de archivos de gestión, complementando con una comunicación efectiva de los beneficios brindados por el sistema. Dicho proceso requiere de una colaboración entre el personal de cada departamento y el personal indicado para llevar a cabo la organización del archivo.

Requisitos fundamentales

Elaboración de los procedimientos de trabajo y asignación de responsabilidades en materia de gestión archivística.

Establecimiento de una política adecuada de comunicación de objetivos del proyecto de formación.

Establecimiento de un periodo para el proceso de implantación: planificación del día a día y la toma de decisiones con respecto a la documentación patrimonial de la institución.

Para organizar los documentos de una oficina, todas las partes involucradas deben estar convencidas de esa necesidad, un aspecto que merece mayor atención es la organización de los documentos de apoyo informativo, los cuales se organizan considerando la función que cumplen, su instalación, debe ser cómodo y accesible. Esta documentación no forma parte del archivo central por lo que no debe ser transferida a este, sólo se conserva en las oficinas a la que sea útil por su valor informativo.

Las fases y requisitos fundamentales que se aplicaron en la organización del archivo, se llevaron a consideración de acuerdo a un grupo especializado en la gestión de documentos, mismos que aportaron los siguientes criterios:

Es una posibilidad real de aplicación en las instituciones, independientemente del tipo que se trate, considerando las características que posea y a las exigencias tecnológicas existentes.

Facilidad de adaptarse a las necesidades específicas de las personas que ahí laboran y a otros usuarios que reciban los servicios de la institución.

Facilita el acceso a los documentos, porque, permite encontrar en poco tiempo lo que necesita para su trabajo.

Conservación de la memoria de la institución y aprovechar el valor de los contenidos, en los que queda plasmada la experiencia de la organización.

Correspondencia con las actuales transformaciones que demanda el sector cultural y preparar a los principales actores de este proceso para los cambios venideros.

Resultados finales de la presente etapa

Se identificaron obligaciones legales y normativas de carácter general, que debe poseer la institución.

Capacitación de personal de la institución en materia de gestión de documentos.

Designación del personal que posee los conocimientos en gestión de documentos, con las cualidades para desempeñar la responsabilidad asignada y conocimientos reales de la institución, como punto importante de partida para la organización y al mismo tiempo para garantizar una oportuna participación estratégica institucional.

Organización de la información mediante el archivo de gestión.

Eliminación de documentos obsoletos y duplicados.

Establecimiento de los registros de la documentación de los archivos para facilitar la búsqueda en el menor tiempo posible.

Evaluación de sistemas existentes

El objetivo en esta etapa consiste en asignar los sistemas de gestión de documentos y cualquier otro sistema de información ya existente para valorar en qué medida dichos sistemas incorporan y mantienen documentos procedentes de las actividades de la institución.

La evaluación ayuda a revelar cualquier ayuda existente entre los requisitos acordados por la institución en materia de documentos y rendimiento de las funcionalidades de los sistemas existentes. Esto favorece al desarrollo de nuevos sistemas y rediseño de los que ya existen, de forma que satisfaga las necesidades para la gestión de documentos.

La institución objeto de estudio carece de un sistema de gestión de documentos.

Identificación de las estrategias

Los elementos que constituyen esta etapa se consideraron de acuerdo en lo que se ha abordado en etapas anteriores, con mayor precisión, por lo que resulta innecesario reiterarlos en los siguientes aspectos.

Tipo de actividades que realiza.

Historia de la organización, objetivos y funciones de su quehacer diario.

Entorno tecnológico en que se apoya.

Cultura predominante.

Adopción de políticas y procedimientos.

Desarrollo de normas.

Diseño de sistemas que satisfagan los requisitos identificados en la conservación y mantenimiento de los documentos.

3.7. Diseño del Sistema de Gestión Integral de Documentos de Archivo SiGeID

Para el diseño se tuvo en cuenta la situación actual en la gestión documental en México, así como otros softwares que existen para este proceso a nivel nacional, partiendo de las actuales modificaciones y normativas implementadas en el ámbito organizacional del país, para poner en marcha nuevos sistemas que cumplan con los requerimientos y la normativa que exige actualmente la sociedad.

El sistema constituye una oportunidad para las organizaciones que deseen mejorar la gestión de documentos, por constituir una herramienta informática que controla y agiliza este proceso.

3.7.1. Fases de diseño de SiGeID

Conceptualización

Descripción del proyecto con la finalidad de delimitar su alcance. Esta fase concretó la viabilidad del Sistema de Gestión Integral de Documentos SiGeID, a través de un análisis que determinó la continuidad del proyecto. En este análisis se tuvo en cuenta los objetivos del sistema, desde el punto de vista funcional y técnico, a partir de una comunicación efectiva entre los usuarios y los integrantes del proyecto.

Elaboración

Definición de la arquitectura del sistema y obtención de una aplicación ejecutable que responde a los casos de uso que la comprenden. A pesar de que se desarrolla a profundidad una parte del sistema, las decisiones sobre la arquitectura se hacen sobre la base de comprensión del sistema completo y los requerimientos (funcionales y no funcionales) identificados de acuerdo al alcance definido.

Construcción

Obtención de un producto listo para su utilización que está documentado y tiene un manual de usuario.

Transición

El lanzamiento ya está listo para la instalación en las condiciones reales. Puede implicar reparación de errores. El objetivo es llegar a la liberación del proyecto.

Cada una de las etapas fue desarrollada mediante el ciclo de repetición

Determinación de flujos de trabajo.

Modelado de negocio: descripción de los procesos de negocio identificando quiénes participan y las actividades que requieren automatización.

Requerimientos: definición de qué es lo que el sistema debe hacer, para lo cual se identifican las funcionalidades requeridas y las restricciones que se imponen.

Análisis y diseño: descripción de cómo el sistema será realizado a partir de la funcionalidad prevista y las restricciones impuestas (requerimientos), por lo que indica con precisión lo que se debe programar.

Implementación: definición de cómo se organiza las clases y objetos en componentes, cuáles nodos se utilizarán y la ubicación en ellos de los componentes y la estructura de capas de la aplicación.

Prueba: busca los defectos a lo largo del ciclo de vida, permite verificar que el sistema proporciona la funcionalidad descrita en los casos de uso.

Instalación: produce release del producto y realiza actividades (instalación, asistencia a usuarios, etc.) para entregar el software de los usuarios finales.

Administración del proyecto: involucra actividades con las que se busca producir un producto que satisfaga las necesidades de los usuarios.

Administración de configuración y cambios: describe cómo controlar los elementos producidos por todos los integrantes del equipo del proyecto en cuanto a: utilización/actualización concurrente de elementos, control de versiones, etc.

Ambiente: contiene actividades que describen los procesos y herramientas que soportarán el equipo del trabajo del proyecto; así como el procedimiento para implementar el proceso en una organización.

Misión

Brindar a las organizaciones una solución integral para la gestión documental, a través del trámite y resguardo de archivos electrónicos y/o digitales, a partir de la creación de un repositorio o archivo único digitalizado y centralizado, que permita agilizar las tareas de registro, búsqueda, reproducción de los documentos, para un mejor control de la información y generación de conocimiento.

Visión

Poseer una herramienta eficaz para la gestión documental apoyada en tecnologías de la información, la cual permita el logro de la organización, difusión y conservación de los documentos para recuperar la información contenida en ellos.

Objetivos del SiGeID

Conseguir un archivo digital concentrado que permita preservar el fondo documental de la institución.

Organizar el flujo documental.

Definir la estructura archivística.

Recuperar de forma eficiente la información.

3.8. Estructura general del sistema

Está constituido por tres módulos, en cada uno se agrupan las funcionalidades del sistema.

Módulo de Gestión y Seguridad Documental: está encargado de las actividades realizadas con los documentos del fondo y de la seguridad de dichos documentos.

Módulo de Archivo de Gestión: permite la creación y mantenimiento de la estructura organizacional del archivo, los requerimientos funcionales de éste módulo están dirigidos hacia la tipología documental, especificando el fondo, sección y series documentales, mediante procedimientos, simples y fáciles de usar, para compartir información entre los miembros de su equipo de trabajo.

Módulo de Administración y Configuración: encargado de la gestión de los usuarios del sistema y la organización de los mismos, así como la configuración de los parámetros adaptables del sistema que permiten un funcionamiento más personalizado del mismo. En este módulo se generan los grupos de consulta que puedan existir para facilitar el trabajo al momento de compartir y recuperar la información.

Características estructurales que destacan del sistema:

Gran volumen de datos persistentes.

Mayor consulta de los usuarios (acceso concurrente).

Diversidad en las funcionalidades brindadas.

Procesamiento de datos.

Este sistema tiene una estructura cliente/servidor debido a que su distribución se presenta en capas; por lo anterior, el software a implementar es el de una arquitectura en capas lógicas.

Capa de presentación: interactúa con el usuario final, es la encargada de presentar la información y recolectarla para hacer uso de los servicios expuestos por la capa de servicio, para satisfacer los casos de uso de la aplicación.

Capa de servicio: está encargada de brindar los servicios necesarios a la capa de presentación. Todos los servicios necesarios para la capa de presentación referidos al dominio están expuestos en la interfaz de servicio, lo que permite separar físicamente ambas capas y desempeñar el papel de interfaz remota en casos particulares.

Capa Lógica de la Aplicación: encargada de implementar la lógica del sistema, contiene las clases que modelan el dominio del sistema, sus entidades, sus relaciones y las reglas que cumplen.

Capa de persistencia: es la encargada de abstraer y resolver el acceso a datos a un motor de base de datos relacional. Su objeto es ser la única que conoce como son persistidos los objetos de dominio de la aplicación y como recuperarlos abstrayendo el choque de impedancias entre objetos y tablas relacionales. La capa superior no interactúa directamente con la base de datos, sino que lo hace mediante la interfaz expuesta por la capa de persistencia, de tal forma lograr la independencia buscada.

Existe una marcada correspondencia entre la descomposición de sistemas (subsistemas) y las capas de arquitectura. Se describe cada subsistema y los contenidos significativos para la arquitectura, los cuales son detallados en las siguientes subsecciones o apartados.

Subsistema de presentación: se encarga de la presentación de los servicios al usuario final.

Subsistema de servicio: se encarga del manejo de los servicios que son prestados por el sistema.

Subsistema de Auditoría: se encarga de verificar el control de acceso de los usuarios a los servicios, así como el registro de las principales acciones de los usuarios.

Subsistema de dominio: se encarga de todo el modelado del dominio de aplicación.

Subsistema de control: se encarga de sincronizar todos los recursos del sistema para responder satisfactoriamente a las peticiones de servicios recibidos por el usuario.

Subsistema de configuración: Se encarga de manejar la configuración general del sistema.

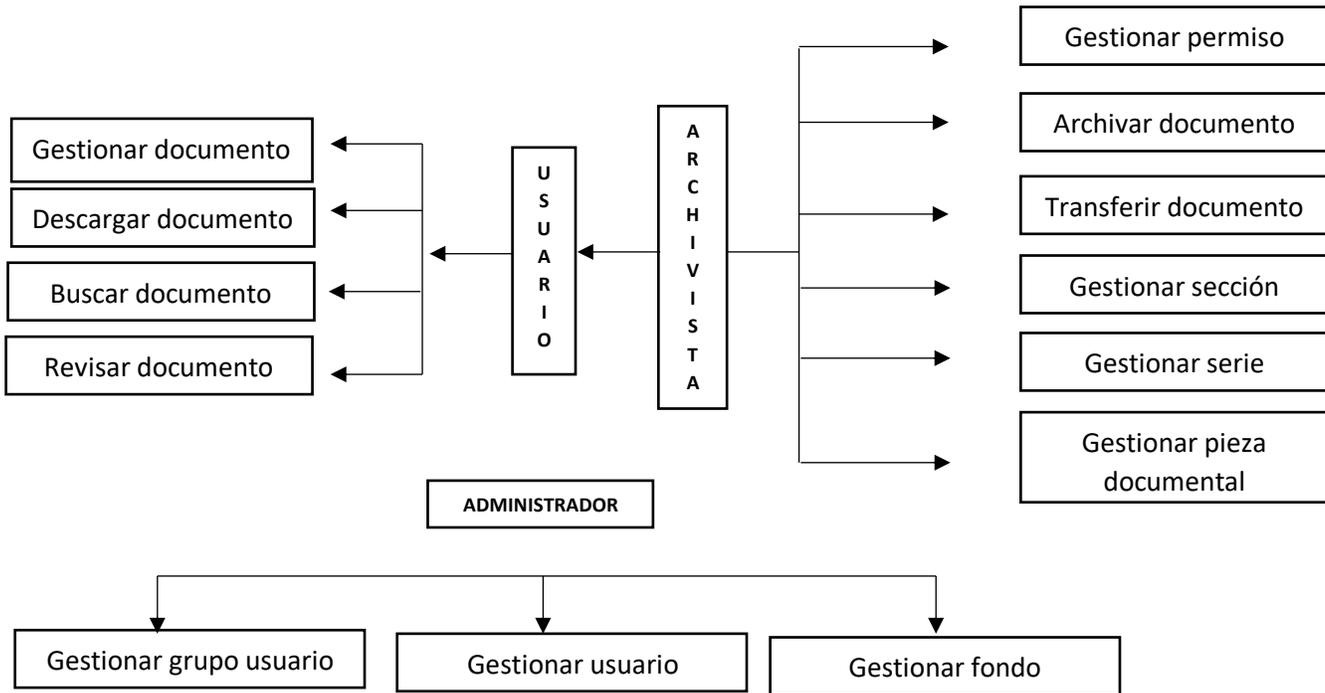
Subsistema de acceso a datos: se encarga del mapeo objeto-relacional y del acceso a los datos almacenados en la base de datos relacional.

Subsistema de repositorio: se encarga del manejo de los archivos almacenados en el repositorio, estos archivos corresponden a los documentos almacenados por el sistema.

La arquitectura de este sistema está condicionada por los casos de usos (procesos), de esta forma los casos de uso son directores de la arquitectura. En las primeras repeticiones se eligen los procesos que van a ayudar en el diseño de la arquitectura, pero esta no estará condicionada exclusivamente por los procesos, sino también por otro tipo de factores como: la plataforma en la que funciona el software (arquitectura hardware, sistema operativo, sistema gestor de base de datos), consideraciones de implantación, sistemas existentes, requisitos funcionales (por ejemplo, rendimiento, fiabilidad).

De forma resumida se entiende que los casos de uso corresponden a los procesos que se definen en el sistema y ayudan a mitigar los riesgos más importantes, deben ser los más importantes para los usuarios del sistema para cubrir significativamente sus necesidades. Es necesario resaltar que la línea base de la arquitectura no debe quedar únicamente en el diseño sobre papel, sino completarlo con la implementación funcional, que al mismo tiempo proporcione seguridad al sistema y a cada miembro que intervenga en su desarrollo.

Diagrama de casos de uso



Los casos de uso que representan las funcionalidades principales en el sistema son significativos en la arquitectura que representan; estos casos son desarrollados en las primeras iteraciones del producto.

Modo de acceso

Para acceder al sistema se consideran tres tipos de usuarios:

Administrador: se encarga de mantener actualizados los grupos de trabajo, nomencladores y clasificadores, hacen efectiva las soluciones de cierre de periodos, traslados al archivo de concentración, recuperación de la información.

Archivista o responsable de archivo: se encarga de administrar el archivo, de acuerdo a las normas de descripción de archivos ISAD (G), el cual contiene los documentos que no requerirán más trámites o consultas periódicas, sino simplemente conservar su valor documental y los cuales formarán parte de los fondos documentales.

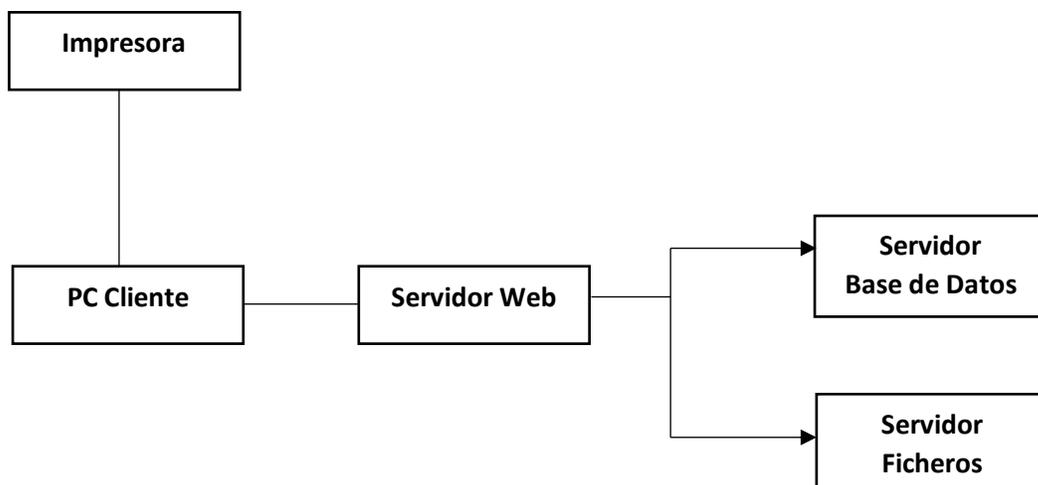
Usuario: este tiene como función la captación y tramitación de archivo de información correspondiente a cada usuario del sistema, además, se encarga del proceso de digitalización y organización por expediente de toda la documentación, atención y formulación de peticiones, generación y atención de tareas y mensajes, compartir documentos, realizar solicitudes de cierre de periodos, traslado al archivo de concentración y recuperación de información.

Dentro del diseño mencionado puede destacarse el uso de una base de datos relacional que almacena todos los datos de los objetos del dominio y un repositorio de archivos donde son almacenados los documentos del fondo en formato digital.

En este repositorio cada archivo se relaciona con una entrada en la base de datos donde se guarda un descriptor del mismo, que permite recuperarlo a solicitud de cualquier funcionalidad del sistema.

El modelo presentado a continuación permite identificar los conceptos fundamentales del dominio del sistema en correspondencia con el principio de procedencia según lo expresado por Mena M., 2005, condujo al reconocimiento del concepto de fondo como nivel superior de agrupación de documentos (agrupación documental).

El fondo está compuesto por una agrupación documental, las llamadas series documentales, que surgen como consecuencia de las funciones de la institución y del reflejo de dicha función en los documentos.



Requerimientos funcionales

Los requisitos del sistema se clasifican en Requerimientos Funcionales (RF) y Requerimientos No Funcionales (RNF).

Funcionales (RF)

Los requerimientos funcionales son las capacidades o condiciones que el sistema debe cumplir, a partir de ello se obtienen las actividades que son objeto de automatización, como un punto de partida que determinar qué debe hacer el sistema en cuestión. Los requerimientos funcionales se tienen en cuenta las funcionalidades de los módulos siguientes:

Módulo gestión y seguridad documental.

Habilitar permiso: permite a los archiveros habilitar permisos de lectura, escritura, modificación, etc., sobre los documentos del fondo, para un determinado grupo de personas. Los sujetos productores pueden habilitar permisos a los documentos producidos por el mismo.

Deshabilitar permiso: permite deshabilitar los permisos de la lectura, escritura, modificación, etc., sobre los documentos del fondo, para un determinado grupo de personas. Los sujetos productores pueden deshabilitar permisos a los documentos producidos por el mismo.

Crear documento: permite a un usuario de cualquier grupo crear un nuevo documento, para ello debe especificar: nombre, sujeto productor, clase, tipo, formato, forma, entidad productora, orígenes funcionales, fecha de producción, lugar de producción, contenido sustantivo, clasificación y otros datos específicos para cada tipo de documento. Una vez creado el documento el mismo estaría en estado de “en revisión” o de “en producción”.

Publicar documento: permite a un usuario de cualquier grupo publicar documento creado por él. Una vez terminado un documento, el sujeto productor debe publicarlo para proceder a la siguiente revisión, aprobación y finalmente al archivado del

mismo. Para publicar un documento debe especificar al usuario encargado de la revisión del mismo.

Actualizar documentos: permite a un usuario de cualquier grupo actualizar un documento, editando la versión actual o creando una nueva revisión, según los permisos que tenga sobre el mismo.

Eliminar un documento: permite a un usuario de cualquier grupo eliminar un documento o unidad documental según los permisos que tenga sobre el mismo.

Archivar documento: permite a un archivero archivar un documento creado por cualquier usuario luego que el mismo pasa a estado de “revisado”. Para archivar el documento debe especificarse la unidad documental, serie, subserie (opcional) y sección donde se archivará el documento.

Transferir documento: permite a los usuarios buscar un documento. Para comenzar la búsqueda debe especificar uno o varios criterios de búsqueda. La misma se ordenará por orden alfabético a partir del primer criterio señalado.

Buscar documento: permite a los usuarios buscar un documento. Para comenzar la búsqueda debe especificar uno o varios criterios de búsqueda. La misma se ordenará por orden alfabético a partir del primer criterio señalado.

Descargar documento: permite a los usuarios descargar un documento si posee los permisos para ello.

Módulo de gestión de archivos

Crear fondo: permite a los administradores crear un nuevo fondo. Se debe especificar el nombre del fondo, una descripción del mismo y los grupos de usuarios gestores de este fondo. Además, es necesario especificar la ubicación de los archivos que se almacenarán.

Modificar fondo: permite a los administradores modificar los datos de un fondo.

Eliminar fondo: permite a los administradores eliminar un fondo. Para ello deben transferirse todos los documentos hacia otro fondo.

Buscar fondo: permite buscar un fondo por el nombre del mismo.

Adicionar sección: permite adicionar una nueva sección en el archivo. Se debe especificar el nombre de la sección y una descripción de la misma.

Modificar sección: permite modificar los datos de una sección.

Eliminar sección: permite eliminar una sección. Para ello primero deben transferirse todas las series de la misma hacia otra sección.

Buscar sección: permite buscar una sección por el nombre de la misma.

Adicionar serie: adicionar una nueva serie. Para ello debe especificarse en nombre y descripción.

Modificar serie: permite modificar los datos de una serie.

Eliminar serie: permite eliminar una serie. Para ello primero deben transferirse todas las unidades documentales de la misma hacia otra serie.

Buscar serie: permite buscar una serie dado el nombre de la misma.

Adicionar unidad documental: permite adicionar una unidad documental. Para ello debe especificarse la serie o subserie a la que pertenece. Las unidades documentales pueden ser simples y complejas. En caso de ser complejas se especifica el nombre de la unidad documental y una descripción de la misma.

Modificar unidad documental: permite modificar los datos de la unidad documental.

Eliminar unidad documental: permite eliminar una unidad documental. En caso de ser una unidad documental compleja deben reubicarse los documentos del mismo en una nueva unidad documental.

Buscar unidad documental: permite buscar una unidad documental dado el nombre de la misma.

Modelo de administración y configuración

Adicionar usuario: permite adicionar un nuevo usuario al sistema. Para ello se especifica: nombre y apellidos, nombre de usuario, contraseña, tipo de usuario.

Modificar usuario: permite modificar los datos de un usuario.

Eliminar usuario: permite eliminar un usuario.

Buscar usuario: permite buscar un usuario dado un conjunto de parámetros de búsqueda.

Cambiar contraseña: permite a los usuarios cambiar su contraseña.

Autenticar usuario: permite a los usuarios autenticarse en el sistema para utilizar los servicios a los que tenga acceso en el mismo.

Crear grupo de usuario: permite crear un grupo de usuarios. Debe especificarse el nombre del grupo, una descripción de las funciones del mismo y ubicación en la estructura jerárquica de la organización.

Modificar grupo de usuario: permite modificar los datos de un grupo de usuario.

Eliminar grupo de usuario: permite eliminar un grupo de usuario.

Buscar grupo de usuario: permite buscar un grupo de usuarios según los parámetros indicados.

Adicionar función de grupo de usuario: permite adicionar una nueva función a un grupo de usuarios. Debe especificarse el nombre de la función, la descripción y el grupo al que pertenece.

Modificar función de grupo usuario: permite modificar las funciones de un grupo de usuarios. Debe pertenecer siempre a un grupo.

Eliminar función de grupo de usuario: permite eliminar una función de un grupo de usuario.

Configurar alerta de vencimiento de edad de un documento: permite a los administradores configurar la alerta de edad de un documento. Esta alerta permite

mostrar avisos cuando los documentos llegan a determinada edad para avisar al término de cinco años la transferencia del mismo al archivo central.

Adicionar registro de historial: permite al sistema adicionar un registro de las acciones desarrolladas por los usuarios sobre el sistema.

Eliminar registro de historial: permite eliminar los registros del sistema.

Configurar registros de historial: permite a los administradores consultar los registros almacenados.

Requerimientos No Funcionales (RNF)

Los requerimientos no funcionales son propiedades o cualidades que el producto debe tener. Debe pensarse en estas propiedades como las características que hacen al producto atractivo, usable, rápido o confiable.

En muchos casos los requerimientos no fundamentales son fundamentales para el éxito del producto. Normalmente están vinculados a requerimientos funcionales, es decir una vez que se conozca lo que el sistema debe podemos determinar cómo ha de comportarse, qué cualidades debe o cuán rápido o grande debe ser.

Estos requerimientos forman parte significativa de la especificación. Son importantes para que los clientes y usuarios pueden valorar las características no funcionales del producto, como son su uso, seguridad, conveniencia, pues estas características marcan la diferencia entre un producto bien aceptado y uno con poca aceptación.

Existen diversas categorías para clasificar este tipo de requerimientos, siendo las siguientes representativas de acuerdo a un conjunto de aspectos a tener en cuenta.

Usabilidad.

Estos requerimientos describen los niveles apropiados de usabilidad, dados los usuarios finales del producto, por esto debe revisarse la especificación de los perfiles de usuarios.

De antemano debe conocerse:

- Las personas que lo van a usar.
- El tipo de producto que necesita para realizar su trabajo.
- El tipo de requerimiento de usabilidad que hace más adecuado al producto.

Los requerimientos de usabilidad se derivan de una combinación de lo que el cliente está tratando de lograr con el producto y lo que los usuarios finales esperan del mismo, estos elementos deben quedar claros antes de escribirlos.

Confiabilidad

Permite la creación de copias de los documentos de los fondos de un determinado periodo de tiempo. La modificación de la ubicación de un fondo requiere la creación de una salva de los documentos del fondo y el traslado de estos hacia su nueva ubicación. La eliminación de fondos, secciones, series o piezas documentales requiere la transferencia de los documentos hacia otras estructuras, de lo contrario se eliminan los archivos de la estructura eliminada.

Seguridad

Este es el tipo de requerimientos más difícil, provoca los mayores riesgos sino se maneja de forma correcta. La seguridad se trata en tres aspectos diferentes:

Confidencialidad

La información manejada por el sistema está protegida de acceso no autorizado y divulgación

Integridad: la información manejada por el sistema será objeto de cuidadosa protección contra la corrupción y estados insistentes, de la misma forma será considerada igual a la fuente o autoridad de los datos. Puede incluir también mecanismos de chequeo de integridad y realización de auditorías.

Disponibilidad: Significa que a los usuarios autorizados se les garantizará el acceso a la información y que los dispositivos o mecanismos utilizados para lograr la seguridad no ocultarán o retrasarán a los usuarios para obtener los datos deseados en el momento dado.

La seguridad de un sistema no solo tiene en cuenta la seguridad del mismo sino también el ambiente en el que se usará el sistema. Por lo que se tiene que contemplar la seguridad física del lugar donde se usa la aplicación, los controles administrativos que se establecen de acceso al sistema y las regulaciones legales que afectan o determinan su uso y que serán tenidas en cuenta si se incumplen.

Soporte

Abarca todas las acciones a tomar una vez que se ha terminado el desarrollo del software con motivos de asistir a los clientes de este, así como lograr mejoría, perfeccionamiento y evolución con el tiempo. Puede incluir: pruebas, extensibilidad, adaptabilidad, mantenimiento, compatibilidad, configuración, servicios, instalación entre otros.

Apariencia o interfaz externa

Este tipo de requerimiento describe apariencia del producto. Es importante destacar que no se trata del diseño de la interfaz en detalle, sino que especifican cómo se pretende que sea la interfaz externa del producto.

Este tipo de requerimiento se vuelve más importante a medida que los productos de software se mueven hacia áreas orientadas al consumidor.

Software

En este requerimiento se menciona el software con el que se debe disponer, por ejemplo: sistema operativo, capacidad de memoria, entre otros.

Requerimiento de Hardware

Como en la sección anterior aquí se enuncian los elementos de hardware de que se disponen, por ejemplo: se requiere disponer de un modem o una tarjeta digitalizadora de video, etc.

Ayuda y documentación

El producto contará con un manual de usuarios, además, de ayuda interactiva para asegurar el uso eficiente del mismo.

Trazabilidad de requerimientos del sistema

La trazabilidad de requisitos puede ser definida como: la habilidad para describir y seguir la vida de un requisito en ambos sentidos, hacia sus orígenes o hacia su implementación, a través de todas las especificaciones generadas durante el proceso de desarrollo del sistema (Pressman,2002).

Es un concepto clave para conseguir una exitosa gestión de los mismos. Los detalles de cómo el sistema interactúa con el mundo exterior son capturados en “casos de uso”, junto con otros requerimientos importantes.

La trazabilidad permite verificar las especificaciones a detalle, siendo estas traducidas en documentos para el usuario, entre sus objetivos se encuentran.

- Entender el alcance del proyecto.
- Gestionar los cambios de los requerimientos.
- Determinar el impacto que provoca un requerimiento en el proyecto.
- Determinar el impacto de una falta de prueba en un requerimiento.
- Verificar que todos los requisitos del sistema sean satisfechos mediante su implementación.

3.9. Herramientas para la recuperación de información en SiGeID

La búsqueda y recuperación en los sistemas de gestión de documentos recobra un valor de acuerdo con las necesidades de información de los usuarios y se convierte en una de las funciones más importantes de los sistemas. Debido a esta situación se debe establecer las herramientas adecuadas para evitar errores.

Las herramientas de búsqueda y recuperación de la información se fundamentan en la automatización de las tareas de clasificación e indización, procesos que son menos costoso que los realizados de forma manual, en ocasiones resultan dificultosos sino son identificadas de forma clara las características de los documentos (materia, autor, fecha de publicación, etc.), porque resulta imposible distinguir el tipo de información de la que se trata.

Un mecanismo que beneficia la búsqueda y recuperación de información en la utilización de metadatos permite al usuario describir el documento y hacer una valoración del contenido de los mismos, sin necesidad de acceder al original, lo que permite ahorrar tiempo. En seguida se hace necesario retomar dicho término, con la finalidad de enfatizar aspectos relevantes en cuanto a su funcionalidad.

Los metadatos proporcionan instrumentos para describir el contenido semántico de un recurso y están mejor preparados para soportar la recuperación de información que el propio documento. En muchos casos, los recursos de información son capaces de facilitar en el mismo sus propias relaciones semánticas.

La recuperación de la información es parte de un complejo sistema de comunicación entre los autores de la información contenida en los documentos y los usuarios que la solicitan, por lo tanto, el rol principal de los profesionales de la información, es planificar, diseñar, crear, desarrollar y mantener buenos canales o puentes para esta comunicación.

En cualquier sistema documental cuando los documentos ingresan se llevan a cabo una labor de análisis del contenido del documento en cuestión y una traducción al lenguaje de indización empleado. En el SiGelD, la recuperación de información, almacena las peticiones de recuperación de información realizadas al administrador, estas peticiones se pueden recuperar por carpetas de trabajo, expedientes de trabajo o parte de estos expedientes.

Los metadatos que se utilizan en SiGelD, son implementados a través de los requisitos funcionales del sistema, se utilizan para la identificación de los documentos y facilitan su recuperación y disponibilidad, además, proporcionan un entorno seguro, fiable y auténtico. Son ubicados en el mismo momento de la creación del documento.

Entre los diferentes tipos de metadatos existentes propuestos para ser utilizados en SiGelD están los siguientes:

Metadatos para la conservación: para el acceso, la seguridad, migración, conversión y transferencias con el fin de asegurar la autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad del documento.

Metadatos para la descripción de recursos de información: se utilizan para la descripción de documentos, imágenes u objetos, incluyendo los documentos transferidos a un archivo para su custodia.

Metadatos que identifican el recurso: título, creado (es), fecha (s), identificador único, materia, palabras clave, relaciones con otros materiales o fuentes, extensión (tamaño, volumen).

Metadatos para la localización de recursos de información: se emplearon para la indización, clasificación y ubicación, lo que contribuye a la localización de los recursos de información almacenados por el sistema; para facilitar la localización de los documentos.

Metadatos para la gestión de derechos de la propiedad intelectual: describen las entidades clave implicadas en uso de recursos de la información, estas entidades son partes involucradas (creador, editor, usuario), el contenido en todas sus formas y los propios derechos (permisos, restricciones y retribuciones por el uso).

3.9.1. Los procesos en el sistema

De acuerdo con Ponjuan (2004) los procesos están asociados a un buen número de factores críticos de éxito en las organizaciones, contribuyen a crear compromisos, generan recursos, proyectan una situación, solucionan conflictos y facilitan el logro de objetivos y metas como afirma la autora se someten a estudios que permiten conocer su comportamiento, pero sin información resulta imposible identificar aspectos susceptibles de modificación.

En una organización que pretenda elevar los índices de calidad en su sistema, depende principalmente de la recogida de datos e información acerca de determinados indicadores que reflejan el comportamiento de estos parámetros. Entre los componentes de cualquier sistema se encuentran los procesos, sin procesos no existe transformación y en un sistema, las entradas sufren

determinadas modificaciones que originan un resultado o una salida que difiere de la entrada.

Los procesos poseen dos características fundamentales:

Tienen consumidores (internos o externos).

Cruzan fronteras organizacionales; por ejemplo, ocurren a través o entre subunidades de la organización.

Un enfoque de la gestión hacia los procesos en las empresas asegura un grupo de tareas significativas de gran importancia en la toma de decisiones, así como las actividades relacionadas con los recursos de la institución, para dar resultados definidos en apoyo a sus objetivos que persigue. En el sistema propuesto se identifican los siguientes procesos, objetivos y actividades.

I. Proceso de diagnóstico

Objetivo: determinar la situación existente en la institución con respecto a la gestión documental y proponer en el sistema como posible solución.

Actividades a realizar:

Modelamiento del proyecto (descripción del sistema).

Entendimiento con los usuarios.

Elementos del diseño del sistema.

Objetivos del sistema.

Sentido y alcance del sistema.

II. Proceso de diseño

Objetivo: diseñar el sistema acorde a los elementos mencionados con anterioridad.

Actividades a realizar:

Definición de la arquitectura.

Requerimientos funcionales.

Comprometimiento de las personas.

Restricciones del sistema.

Estructura del sistema.

Técnicas y herramientas utilizadas en la programación del sistema.

III. Proceso Documental

Objetivo: obtener un producto informático (software) que satisfaga las necesidades de la organización.

Actividades a realizar:

Usar el producto.

Demostrar la efectividad de los componentes del producto (Módulo de Gestión y Seguridad Documental, Gestión de Archivo y Administración y Configuración).

Aplicación de los requerimientos no funcionales de la organización.

IV. Proceso de Implantación.

Objetivo: evaluar la calidad del sistema y detectar los posibles errores en la prueba del sistema.

Actividades a realizar:

Aplicar instrumentos de evaluación para la calidad del sistema.

Analizar los resultados de evaluación.

V. Proceso de mejora continua

Objetivo: proponer un conjunto de acciones de mejora continua para el perfeccionamiento del sistema.

3.9.2. Alcance del sistema

SiGeID posee la capacidad de adaptarse a cualquier institución, organización o entidad que lo utilice como herramienta informática, debido a su diseño genérico y escalable; a partir de normas y estrategias internacionales estandarizadas para la gestión de documentos.

Dentro de esta capacidad se encuentra la posibilidad de agregar nuevas funcionalidades, sin afectar aquellas que ya son parte del software como base para el desarrollo iterativo del sistema.

Es considerado un fundamento necesario para el establecimiento de una adecuada gestión del ciclo de vida completo de los documentos, es decir, un tratamiento ordenado y lógico, desde el momento en que se crean o se reciben hasta el momento en que son conservados o eliminados dependiendo de las políticas que tenga cada organización.

Cuando se complete de una forma normalizada la gestión documental se puede pasar a la gestión de información, posteriormente, alcanzar la gestión del conocimiento.

El sistema constituye una fortaleza que permite mayor visibilidad de sus beneficios, en este sentido el alcance de la solución es muy amplio pasando desde el simple archivo de documentos hasta el análisis de la información y gestión del conocimiento. También, cubre las necesidades específicas de los usuarios para el que fue creado, lo cual supone un conjunto de mejoras para la organización.

Implementación de SiGeID

El objetivo de esta etapa consiste en identificar y aplicar de forma sistemática el sistema diseñado en la etapa anterior. La integración de sistemas de gestión de documentos resulta una operación compleja en la que entra en juego intereses financieros y de rendición de cuentas.

Una vez completada esta etapa se integran en la organización las prácticas de gestión de documentos con las actividades de la organización, lo que contribuye a satisfacer sus necesidades para la acreditación de la calidad.

Esta fase de implementación se desarrolló como estuvo previsto en el diseño el sistema, según los requerimientos funcionales y no funcionales, se otorgaron los permisos establecidos para cada nivel de usuario o grupo de usuarios.

Se designó por resolución de la Directora General al administrador del sistema, como máximo responsable, facultado para habilitar y cerrar cuentas de usuarios, con autorización para acceder a todas las funcionalidades del sistema, estos elementos se explican de forma detallada en el Manual de Usuarios del SiGeID. Se consideraron el cumplimiento de los requisitos técnicos que debe cumplir el sistema en la fase de implementación:

Ausencia de duplicidad de documentos, pérdida o extravío.

Seguridad para garantizar el uso adecuado de los documentos.

Contar con un grupo de especialistas y técnicos que garanticen el correcto funcionamiento del sistema, así como la rapidez para recuperar la información, procesamiento y disminución de documentos.

Sencillez mediante la creación de mecanismos y procedimientos que faciliten la revisión, aprobación o integración de nuevos documentos.

La implementación de este tipo de sistema, representa un cambio tecnológico fundamental, porque, favorece la creatividad e innovación, permite mejores resultados mediante la innovación continua y sistemática, así como el logro de resultados estables que satisfacen las necesidades de los usuarios a corto y largo plazo.

En esta fase de implementación, se hizo necesario impartir cursos de capacitación al personal de la institución con el objetivo de compartir más sobre el uso del sistema, para que estén preparados para el cambio que representa la implementación del sistema en la institución, siendo capaces de enfrentarse al

reto de generar nuevos conocimientos que favorezcan en la solución de problemas que se presenten en el ámbito institucional, vinculados a la gestión de la información.

APARTADO 4. EVALUACIÓN

4.1. Revisión posterior a la implementación

Esta etapa consiste en medir la eficacia del sistema de gestión implementado para evaluar su proceso de desarrollo, de forma que las deficiencias que presente puedan solucionarse y con esto establecer un régimen de supervisión que se aplique al mismo.

Dentro de los elementos o parámetros que se consideran para la evaluación de un sistema de gestión de documentos, diversos organismos de evaluación utilizan criterios que coinciden con esta investigación. Para la evaluación del sistema propuesto, se sugieren los elementos que aporta la norma ISO 9001:2008 y procesos del modelo de excelencia EFQM (2010), que permite evaluar la calidad del sistema y la satisfacción del cliente a quien está designado el producto.

En la etapa de revisión se analiza si los documentos han sido creado y organizados de acuerdo a las necesidades de las actividades de la institución y sí están interrelacionados con los procesos de los que forma parte, mediante entrevistas al personal o partes involucradas.

4.2. Pruebas dinámicas realizadas durante la etapa posterior a la implementación de SiGeID

Las pruebas dinámicas son el método utilizado para conocer sí el sistema está operando de forma correcta de acuerdo a los requisitos preestablecidos, su objetivo es: determinar errores en su ejecución y funcionamiento. El proceso de prueba abarca un conjunto de actividades que permiten asegurar la calidad de los servicios de información que proporciona el sistema a los usuarios. De acuerdo con Ronda (2005), para medir la calidad de un producto electrónico existen una serie de pruebas que se realizan en las etapas correspondientes; durante la etapa posterior a la implementación de SiGeID se realizan dos tipos de prueba:

1. “Pruebas de funcionamiento: ejecutada por el equipo de realización, se aprueban todos los aspectos funcionales del sistema como producto terminado, su ejecución, con la finalidad de sacarle el mejor provecho.
2. Pruebas de usuarios (test de usabilidad): consiste en el uso del sistema por el personal destinado a la utilización del sistema. Se aplican encuestas, cuestionarios y se observan los resultados obtenidos”.

En cada prueba al momento de identificar un problema, se buscó proponer las mejores soluciones, fue un proceso que se cumplió con la calidad requerida, cabe señalar que los resultados de las pruebas no fueron negativos.

4.3 Presentación de los resultados de SiGeID

En este apartado se presenta de forma general, los resultados obtenidos en los instrumentos aplicados (encuesta a usuarios y cuestionario a la directora de la institución), en la etapa de implementación del sistema. Además, se consideran los resultados como el producto de integración del sistema, que constituye mejoras continuas.

4.3.1 Resultados de los instrumentos aplicados

Los resultados de SiGeID, son producto de la aplicación de técnicas empíricas de investigación, tales como la encuesta y el cuestionario, entre otras técnicas que permiten la obtención de conclusiones válidas y concretas del sistema, mismas que contribuyen a la toma de decisiones con base al análisis e interpretación de los resultados alcanzados.

4.3.2. Resultados de la encuesta final a usuarios

La encuesta final se realizó de forma anónima, se aplicó al personal de la institución, que fueron un aproximado de 25 a 30 personas, los cuales están de alguna forma vinculados con la gestión de documentos y son quienes usan el sistema.

El objetivo del instrumento estuvo dirigido a conocer el desempeño del SiGeID en la etapa de implementación, los resultados obtenidos se expresan mediante la explicación de variables como: sexo, edad, nivel de escolaridad y desempeño ocupacional.

Conservación de los documentos de la institución

Se constató por parte de los usuarios que en la institución se conservan todos los documentos; en la conservación de otros documentos se incluyeron los proyectos, lo cual evidencia que existe cierto dominio sobre la conservación de los documentos de la institución.

Funcionamiento del sistema con base a indicadores y criterios

La evaluación del funcionamiento del sistema es dada por indicadores establecidos y criterios correspondientes a Excelente (5), Muy Bien (4), Bien (3), Regular (2), Mal (1). De los usuarios que interactuaron con el sistema coincidieron con el criterio de Muy Bien.

Apoyo brindado por el sistema a la labor de los usuarios

Con esta variable se pudo constatar sí existe una buena satisfacción con el apoyo que brinda el sistema a los usuarios que lo utilizan. Algunos de los resultados obtenidos en la institución fueron:

- Ahorro de tiempo.
- Recuperación de la información contenida en los documentos.
- Permite la conservación de los documentos.
- Mejor control en los documentos generados por la organización.
- Satisfacción de las necesidades de información.

Principales cualidades del sistema

- Innovador
- Eficiente
- Integrador
- Útil

Sugerencias de los usuarios a SiGeID

- Incremento de funcionalidades.
- Rediseñar interfaz para que sea más fácil de usar.

Resultado final de la entrevista a la directora de la institución

Se pudo concluir que las condiciones en las que anteriormente se encontraba la institución antes de la implementación del sistema no permitían satisfacer las necesidades informativas para desempeñar correctamente las actividades correspondientes a la gestión de los documentos, además, de que no existía el personal adecuado para estos fines, también se expresó que el personal no estaba preparado para afrontar nuevos retos que trae consigo la implantación del sistema. La mayor parte del personal entrevistado mencionó que el sistema representa una gran fortaleza en la institución debido a que constituye una herramienta eficaz para una mejor toma de decisiones, porque:

- Permite alcanzar el éxito de la institución.
- Contribuye a la innovación.
- Satisface las necesidades y expectativas del usuario.
- Desarrolla alianzas entre el personal, la sociedad y otras instituciones.

4.4. Resultados de la integración en el sistema

Dentro de las organizaciones o instituciones un sistema de gestión de documentos integrado, permite mantener el desarrollo de las funciones documentales, mediante la actuación del usuario y sus necesidades informativas, lo que posiciona a la institución como modelo para otras organizaciones.

4.5. Aspectos de Interrelación en el Sistema

Aplicación de etapas integradoras que contiene la norma ISO 15489, como elemento principal en la que sostiene SiGeID.

Integración de las etapas señaladas con anterioridad con un resultado que permite su evaluación.

El diseño de SiGeID permite la identificación de diferentes procesos en las organizaciones.

Integración del sistema con los usuarios.

Evaluación periódica del sistema para su mejoramiento.

4.6. Mejoras continuas de SiGeID

De acuerdo con Alberch (2001), son múltiples los beneficios derivados de la implantación de un sistema de gestión integral de documentos, los cuales se fundamentan en tres bloques:

Mejoras en la economía, en recursos materiales y humanos.

Las economías que se derivan de la gestión integral de todo el ciclo documental han sido objeto de reflexión, como anteriormente menciona el autor, porque existen iniciativas dirigidas a explotar los recursos informativos en los archivos, sobre todo en lo que cuentan con valiosos fondos históricos.

4.7. Mejoras organizativas y de gestión de la información

Optimizan los recursos humanos y tecnológicos, con énfasis en la formación y reciclaje del personal, por lo general propenso a considerar la gestión de documentos y la información más como un problema que como una tarea “rentable”, al valor añadido que representa para la institución con un mayor compromiso de los responsables de la organización administrativa con los profesionales de los archivos. Estos beneficios propician entre otros aspectos:

Integración de los archivos y las oficinas de acuerdo a las políticas corporativas.

Multiplicidad en la capacidad de asistencia en gestión documental en las diferentes áreas de la institución.

Facilidad para la eliminación planificada de documentos, transformando la evaluación documental en un recurso operativo y económico, al reducir de forma correcta los volúmenes de información.

Mayor eficiencia en el proceso de tramitación, mejoras en la productividad y mayor control en la generación de los documentos desde las oficinas administrativas.

Acceso a la información y concesión para controlar el uso de los documentos sujetos a restricciones legales.

Implantación de un modelo normalizado de descripción documental para toda la institución.

Mejor asistencia a la parte directiva para la toma de decisiones.

Aumento de seguridad del flujo documental y evita la pérdida de información.

Incremento en la democratización de la información.

En la actualidad se puede demostrar la utilidad de los documentos de archivo con el derecho a la información para el ciudadano, lo anterior representa un avance para la ciencia archivística, algunos de los beneficios que brinda son:

Control democrático de los ciudadanos en correspondencia con la transparencia administrativa y la participación ciudadana.

Organización de la documentación para su conservación permanente para reafirma la identidad y recuperar la memoria histórica.

Disposición de grandes volúmenes de información sistematizada para promover su uso y así contribuir a la generación de conocimiento.

4.8. Mejoras continuas como producto de la integración del sistema

1. En relación con los usuarios de SiGeID

Sistema de capacitación en materia de gestión de documentos. Se capacitó a los usuarios del sistema en gestión documental, se brindaron los conocimientos para conocer técnicas eficientes, las cuales facilitan el análisis, evaluación y selección de la información que es indispensable dentro y fuera de la institución, además, disposición de los documentos que requiere el personal para el ejercicio de sus funciones.

2. En relación con los documentos (utilización y conservación)

Selección de documentos

Se identificó la información pertinente y relevante para la institución lo que fue necesaria para incorporar al sistema. Para esto, se consideró al personal, la tecnología disponible, los tipos documentales, así como la misión, objetivos y metas de la institución.

Organización de la información

Se puede realizar por su impresión o en soporte digital, lo que posibilita el almacenamiento de varios documentos de forma sencilla y en poco tiempo. Se organizó de forma racional la documentación, fue necesario la eliminación de documentación innecesaria o repetida, se estableció el sistema de salvaguardar la integridad de los documentos.

Establecimiento de los registros de la documentación de los archivos

Se organizaron los documentos clasificados y limitados para para la conservación del patrimonio documental.

Conservación de los documentos

El sistema permite la preservación de los documentos, se crean diferentes tipos y formatos acorde a la estructura propia del documento, características, funciones, tipología, autenticidad, asignación de metadatos y establecimiento de controles para la mantención del documento como una de las funciones principales del sistema.

4.9. Validación de la factibilidad de la propuesta

Actualmente en el desarrollo de las investigaciones es frecuente que se emplee el método de “criterio de expertos” para constatar los resultados de las experiencias científicas o modelo de soluciones para problemas.

Se entiende por experto, tanto al individuo como al grupo de personas u organizaciones capaces de ofrecer valoraciones conclusivas de un problema al

momento de hacer recomendaciones fundamentales para su solución. La evaluación de una investigación se denomina de expertos cuando se obtiene de las opiniones de los especialistas. Lo anterior se emplea para comprobar la calidad y efectividad de la misma tanto en su concepción teórica como en su aplicación práctica.

Etapas para la aplicación del método de Criterios Expertos:

Primera etapa: formulación del objetivo de evaluación por expertos.

Validar que el Sistema Integral de Documentos de archivo SiGelD se aplique de forma teórica y práctica siendo este efectivo.

Segunda etapa: selección de expertos.

Procedimiento para la selección de expertos:

Elaborar un listado de personas que tengan conocimientos en gestión documental.

Realizar una valoración de las experiencias y conocimientos de cada persona.

Selección de los que cumplen con los requisitos y habilidades.

Tercera etapa: elección de metodología a seguir.

Existen diferentes metodologías para aplicar el método de aplicación de Criterios de Expertos, mediante el empleo de dicha metodología se ubicaron aspectos relacionados con la validación del sistema, se ordenaron de manera decreciente partiendo del número 7 para los aspectos más sobresalientes, el número 6 para el siguiente y así sucesivamente hasta el número 1. El lugar concebido a cada aspecto se determinó por la cantidad de puntos obtenidos, es decir, mientras mayor sea el número de puntos, más alto será el lugar que ocupe, por consecuencia mayor será el resultado.

Ejecución de la metodología.

Inició con la elaboración y entrega de la guía de aspectos para valorar, los aspectos que se consideraron fueron los siguientes:

Valorar funcionalidad del sistema: pretende conocer la funcionalidad del sistema con las especificaciones y objetivos del usuario, lo anterior para satisfacer los requisitos preestablecidos para el mismo, por el productor y el usuario.

Valorar la confiabilidad: estimar la capacidad del sistema para mantener el nivel de ejecución con base a un conjunto de condiciones establecidas durante un periodo de tiempo.

Valorar la usabilidad: se puede apreciar en el grado en que el sistema facilita su utilización (asimilación, operación e interpretación de los resultados) por los usuarios.

Valorar la eficiencia: dado por el grado de utilización racional de los recursos con relación al nivel de ejecución del sistema.

Valorar la mantenibilidad: se considera la facilidad que brinda el software para que pueda ser mantenido (mejoramiento o aplicación de las posibilidades funcionales del sistema con base a nuevos requisitos, adaptación a los cambios producidos por los nuevos requisitos del ambiente de operación del sistema).

Valorar la relevancia: está manifestada en el grado en que los documentos contenidos en el sistema responden a las necesidades de los usuarios.

Valorar la seguridad: capacidad de proteger los documentos, evitar que sean dañados o cambiados por otros en el sistema.

En esta etapa los expertos expresan sus ideas y criterios sobre las bondades, deficiencias o insuficiencias que presenta el sistema valorado, y todas aquellas que pudiera presentar al ser aplicado en la práctica para que finalmente se ordenen los aspectos que presentaron mayor calidad.

Cuarta etapa: procesamiento de la información.

Constituye el paso final en la aplicación de la Metodología de preferencia, la cual expresa el grado de asociación entre un número determinada de variables semejantes.

4.9.1 Consideraciones Parciales

La metodología que proporciona la norma ISO 15489, constituye un importante instrumento para la implementación de acciones referidas con la gestión de documentos en cualquier organización, según sus objetivos estratégicos. Los resultados obtenidos con el desarrollo de la metodología en la institución posibilitan la independencia y un cambio de mentalidad que debe producirse con todos los implicados en este proceso.

El conjunto de directrices de la norma especifica elementos indispensables para el desarrollo de gestión elementos de documentos, además, definen los resultados que deben alcanzarse en cada etapa. Un buen diseño e implementación del sistema de gestión de documentos asegura la existencia de información objetiva y demuestra que la organización gestiona los documentos necesarios en función de las actividades que realiza.

Los softwares de gestión documental, aseguran y almacenan documentos electrónicos o imágenes de documentos en papel, para enfrentar la adquisición de estos sistemas, las instituciones deben desarrollar programas de capacitación y adquirir una disciplina en el funcionamiento del software que les permita el control, producción, circulación, almacenamiento y recuperación de cualquier tipo de información contenida en los documentos.

Conclusiones

La gestión de documentos es un proceso que protege a la institución de cualquier situación de riesgo, porque, facilita el desarrollo, la toma de decisiones y la seguridad económica. Una adecuada gestión de documentos produce beneficios inmediatos en las instituciones y organizaciones, permite la instauración del ciclo de vida de los documentos en su totalidad, su tratamiento ordenado y lógico, desde el momento en que se crean hasta su disposición final (conservación o eliminación), con relación a las políticas que posea la institución.

Para echar a andar de manera eficaz el proceso de gestión de documentos en las organizaciones se requiere un buen análisis de la información documental, en esta fase se incluye especialmente la identificación y el reconocimiento de los diferentes tipos documentales de la institución, así como su estudio preliminar.

Las organizaciones mexicanas necesitan de forma inmediata el control y administración de documentos, como un elemento imprescindible para el logro de los objetivos de la organización o institución de la que se trate. Actualmente la administración de documentos se convierte en un gran reto competitivo, que al mismo tiempo exige un cambio en la concepción de la gestión de documentos, siempre en vista del mejoramiento y la eficiencia en el manejo y tratamiento de la documentación, es así que un sistema de gestión de documentos garantiza la correcta gestión de sus fondos documentales y los elementos que se requieren para el tratamiento archivístico.

En el diseño e implementación del SiGeID, se consideraron fundamentalmente las herramientas que aporta la norma ISO 15489, que acentúan el documento como testimonio, prueba o evidencia de los actos o transacciones de la sociedad, lo anterior permitió: el diagnóstico del estado actual de la gestión de documentos en la institución, el análisis de sus actividades con un enfoque sistémico y el análisis de las necesidades de información, así como la determinación de las políticas, procedimientos y normas.

El sistema propuesto a través de esta investigación, posee una visión integradora de la gestión de documentos y se transforma en una oportunidad para otras

organizaciones que deseen implementarlo, en un ambiente colaborativo del personal de la institución, con la finalidad de beneficiarse, con lo que dicho sistema aporta.

La valoración de los resultados cualitativos y cuantitativos, se obtuvieron a partir de la implementación del SiGeID, por medio de éste se verificó la aplicación de técnicas de investigación que permitieron el conocimiento del comportamiento del sistema en la práctica, así como las sugerencias para su mejoramiento en el futuro.

Los resultados de validación a través del método de “consulta de expertos”, desarrolló el procedimiento científico que lo ampara, mismo que permitió demostrar la factibilidad del SiGeID y las potencialidades que representa para las instituciones que deseen agilizar el proceso de gestión de documentos.

Referencias

- Comeche, J. A. (1995). *Teoría de la información documental y de las instituciones documentales*. Madrid: Editorial Síntesis.
- Condo, N. L. (2015). *Estructuración del organigrama, elaboración del manual de funciones y manual de políticas internas para la empresa diserval de la ciudad de Cuenca en el periodo 2014-2015*. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7760/1/UPS-CT004613.pdf>
- Dictionary of archives terminology*. (s.f.). Obtenido de document management: <https://dictionary.archivists.org/entry/document-management.html>
- Fernández, E. N. (1999). *Organización y gestión de archivos*. España: Trea.
- Fernández, J. B. (1994). El profesional de los archivos. *Reflexiones. Revista Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Costa Rica*.
- Fugeras, R. A. (2003). *Los archivos, entre la memoria histórica y la sociedad del conocimiento*. Barcelona: UOC.
- Gobierno del Estado de México. (s.f.). *Prontuario de Legislación en Administración de Documentos del Estado de México*. Obtenido de <https://edomex.gob.mx/sis/newweb/pdf/prontuariofinal.pdf>
- Gómez, J. B. (2000). "La integración del sistema archivístico universitario y la gestión documental: oportunidades y ventajas". (págs. 36-37, pp.33-38, 60-63.). *Boletín Acal* .
- Guerrero, S. E. (2003). Construcción de un modelo de trabajo de gestión documental en la organización, en el contexto de la actividad archivística. *Diálogos Revista Electrónica de Historia*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=43940104>
- Guerrero, S. E. (2003). *Construcción de un modelo de trabajo de gestión documental, en el contexto de la actividad archivística*. Recuperado el 28 de noviembre de 2020, de *Diálogos Revista Electrónica de Historia*: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=439/43940104>
- Herrera, A. H. (1995). *Archivística general. Teoría y práctica*. Sevilla: Diputación Federal de Sevilla.
- Herrera, A. H. (1999). La identificación y valoración documentales en la gestión administrativa de las instituciones públicas. *Boletín de la ANABAD*, 19-39.
- Herrero, E. P. (1997). *El archivo y el archivero: sus técnicas y utilidad para el patrimonio documental canario*. Islas Canarias: Archivo Histórico Provincial de las Palmas "Joaquín Blanco" .
- Introducción a la archivística. (1989). País Vasco: Departamento de Cultura y Turismo.
- Juana Molina Nortes, V. P. (1996). *Técnicas de archivo y tratamiento de la documentación administrativa* . México, Guadalajara: ANABAD.
- Merizanda Ramírez Aceves, M. T. (2004). *Sistemas Archivísticos*. México: Suprema Corte de Justicia de la Nación .

- Miguel Ángel del Prado Martínez, M. Á. (27 de octubre de 2016). *Propuesta de un modelo de Sistema Integrado de Gestión de la Información Documental para las organizaciones*. Obtenido de <https://doi.org/10.5209/RGID.54708>
- Mogollón, Á. H. (2018). *Diseño de una escala de madurez de gestión documental electrónica para instituciones del estado*. Obtenido de https://ciencia.lasalle.edu.co/maest_gestion_documental/57
- Moral, A. D. (1997). *Manual de archivos de oficina para gestores*. Madrid: Consejería de Educación y Cultura; Marcial Pons.
- Primer Congreso Universitario de Ciencias de la Documentación. (2000). *Teoría, historia y metodología de la documentación en España*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Programa de Gestión de Documentos*. (18 de 09 de 2021). Obtenido de <https://acimedellin.org/wp-content/uploads/2017/12/Programa-de-Gestion-Documental-ACI-Medellin.pdf>
- Risso, V. G. (2012). Aproximación teórica a la relación entre los términos gestión documental, gestión de información y gestión del conocimiento. *Revista Española de Documentación Científica*. doi:10.3989/redc.2012.4.869
- Rodríguez, A. Á. (1995). *Manual de Archivística*. España: Editorial Síntesis.
- Rojas, J. A. (2017). *Implementación de un Sistema de Gestión Documental en la Asociación ASPROLECHE Q.V.C. de Santa Rosa de Viterbo*. Colombia: Universidad Pedagógica de Colombia Administración de Empresas Agropecuarias Seccional Duitama.
- Ruíz, F. F. (1999). *Archivística, archivo, documento de archivo...Necesidad de clarificar los conceptos*. Obtenido de *Anales de la Documentación*: <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2631>
- Sanjuan, J. L. (julio-diciembre de 2006). *Sistemas archivísticos y modelos de gestión de documentos en el ámbito internacional (Parte II)*. Obtenido de *Revista Códice*: [http://eprints.rclis.org/20289/1/Sistemas%20archiv%C3%ADsticos%20y%20modelos%20de%20gesti%C3%B3n%20de%20documentos%20en%20el%20%C3%A1mbito%20internacional%20\(Parte%20II\)1.pdf](http://eprints.rclis.org/20289/1/Sistemas%20archiv%C3%ADsticos%20y%20modelos%20de%20gesti%C3%B3n%20de%20documentos%20en%20el%20%C3%A1mbito%20internacional%20(Parte%20II)1.pdf)
- Santos, E. S. (1999). *Manual de archivos; el sistema archivístico diocesano: archivos de la curia los archivos parroquiaales*. Madrid: ANABAD.
- Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones. (2018). *Normas básicas de organización de los archivos de oficina o de gestión*. San Salvador .
- Taboada, R. G. (1991). *Hacia un sistema único de clasificación documental*. En: *Memoria del primer congreso nacional sobre administración de documentos y archivística*. México: Archivo General de la Nación.
- Tallafigo, M. R. (1997). *Archivística y archivos: soportes, edificio y organización*. Sevilla: S&C.

- Universidad de Almería. (s.f.). *Archivo General. Manual de Archivos de Gestión*. .
- Univesidad Autónoma del Estado de México. (26 de abril de 2011). *Transparencia Univeritaria*.
Obtenido de Manual de Organización de la Dirección de Promoción Artística:
<http://transparencia.uaemex.mx/usuario/estOrg.php>
- Velez, N. E. (s.f.). *Concepto técnico conservación de documentos*. Obtenido de Profesional Universitario Grupo de Evaluación Documental y Transferencias Secundarias:
https://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/conceptostecnicos/2015/SUBGPD/Radicado_2-2015-02956.pdf
- Villaverde, M. L. (1992). *Manual de tratamiento de archivos administrativos*. Madrid: Dirección de Archivos Españoles; Ministerio de Cultura.
- Comeche, J. A. (1995). *Teoría de la información documental y de las instituciones documentales*. Madrid: Editorial Síntesis.
- Condo, N. L. (2015). *Estructuración del organigrama, elaboración del manual de funciones y manual de políticas internas para la empresa diserval de la ciudad de Cuenca en el periodo 2014-2015*. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7760/1/UPS-CT004613.pdf>
- Dictionary of archives terminology*. (s.f.). Obtenido de document management:
<https://dictionary.archivists.org/entry/document-management.html>
- Fernández, E. N. (1999). *Organización y gestión de archivos*. España: Trea.
- Fernández, J. B. (1994). El profesional de los archivos. *Reflexiones. Revista Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Costa Rica*.
- Fugeras, R. A. (2003). *Los archivos, entre la memoria histórica y la sociedad del conocimiento*. Barcelona: UOC.
- Gobierno del Estado de México. (s.f.). *Prontuario de Legislación en Administración de Documentos del Estado de México*. Obtenido de
<https://edomex.gob.mx/sis/newweb/pdf/prontuariofinal.pdf>
- Gómez, J. B. (2000). "La integración del sistema archivístico universitario y la gestión documental: oportunidades y ventajas". (págs. 36-37.pp.33-38, 60-63.). *Boletín Acal* .
- Guerrero, S. E. (2003). Construcción de un modelo de trabajo de gestión documental en la organización, en el contexto de la actividad archivística. *Diálogos Revista Electrónica de Historia*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=43940104>
- Guerrero, S. E. (2003). *Construcción de un modelo de trabajo de gestión documental, en el contexto de la actividad archivística*. Recuperado el 28 de noviembre de 2020, de *Diálogos Revista Electrónica de Historia*: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=439/43940104>
- Herrera, A. H. (1995). *Archivística general. Teoría y práctica*. Sevilla: Diputación Federal de Sevilla.

- Herrera, A. H. (1999). La identificación y valoración documentales en la gestión administrativa de las instituciones públicas. *Boletín de la ANABAD*, 19-39.
- Herrero, E. P. (1997). *El archivo y el archivero: sus técnicas y utilidad para el patrimonio documental canario*. Islas Canarias: Archivo Histórico Provincial de las Palmas "Joaquín Blanco".
- Introducción a la archivística. (1989). País Vasco: Departamento de Cultura y Turismo.
- Juana Molina Nortés, V. P. (1996). *Técnicas de archivo y tratamiento de la documentación administrativa*. México, Guadalajara: ANABAD.
- Merizanda Ramírez Aceves, M. T. (2004). *Sistemas Archivísticos*. México: Suprema Corte de Justicia de la Nación.
- Miguel Ángel del Prado Martínez, M. Á. (27 de octubre de 2016). *Propuesta de un modelo de Sistema Integrado de Gestión de la Información Documental para las organizaciones*. Obtenido de <https://doi.org/10.5209/RGID.54708>
- Mogollón, Á. H. (2018). *Diseño de una escala de madurez de gestión documental electrónica para instituciones del estado*. Obtenido de https://ciencia.lasalle.edu.co/maest_gestion_documental/57
- Moral, A. D. (1997). *Manual de archivos de oficina para gestores*. Madrid: Consejería de Educación y Cultura; Marcial Pons.
- Primer Congreso Universitario de Ciencias de la Documentación. (2000). *Teoría, historia y metodología de la documentación en España*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Programa de Gestión de Documentos*. (18 de 09 de 2021). Obtenido de <https://acimedellin.org/wp-content/uploads/2017/12/Programa-de-Gestion-Documental-ACI-Medellin.pdf>
- Risso, V. G. (2012). Aproximación teórica a la relación entre los términos gestión documental, gestión de información y gestión del conocimiento. *Revista Española de Documentación Científica*. doi:10.3989/redc.2012.4.869
- Rodríguez, A. Á. (1995). *Manual de Archivística*. España: Editorial Síntesis.
- Rojas, J. A. (2017). *Implementación de un Sistema de Gestión Documental en la Asociación ASPROLECHE Q.V.C. de Santa Rosa de Viterbo*. Colombia: Universidad Pedagógica de Colombia Administración de Empresas Agropecuarias Seccional Duitama.
- Ruíz, F. F. (1999). *Archivística, archivo, documento de archivo...Necesidad de clarificar los conceptos*. Obtenido de *Anales de la Documentación*: <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2631>
- Sanjuan, J. L. (julio-diciembre de 2006). *Sistemas archivísticos y modelos de gestión de documentos en el ámbito internacional (Parte II)*. Obtenido de *Revista Código*: <http://eprints.rclis.org/20289/1/Sistemas%20archiv%C3%ADsticos%20y%20modelos%20d>

e%20gesti%C3%B3n%20de%20documentos%20en%20el%20%C3%A1mbito%20internacio
nal%20(Parte%20II)1.pdf

Santos, E. S. (1999). Manual de archivos; el sistema archivístico diocesano: archivos de la curia los archivos parroquiaales . Madrid: ANABAD.

Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones. (2018). *Normas básicas de organización de los archivos de oficina o de gestión*. San Salvador .

Taboada, R. G. (1991). Hacia un sistema único de clasificación documental. En: Memoria del primer congreso nacional sobre administración de documentos y archivística. México: Archivo General de la Nación.

Tallafigo, M. R. (1997). Archivística y archivos: soportes, edificio y organización. Sevilla: S&C.

Universidad de Almería. (s.f.). *Archivo General. Manual de Archivos de Gestión*. .

Univesidad Autónoma del Estado de México. (26 de abril de 2011). *Transparencia Univeritaria*.
Obtenido de Manual de Organización de la Dirección de Promoción Artística:
<http://transparencia.uaemex.mx/usuario/estOrg.php>

Velez, N. E. (s.f.). *Concepto técnico conservación de documentos*. Obtenido de Profesional Universitario Grupo de Evaluación Documental y Transferencias Secundarias:
https://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/conceptostecnicos/2015/SUBGPD/Radicado_2-2015-02956.pdf

Villaverde, M. L. (1992). Manual de tratamiento de archivos administrativos. Madrid: Dirección de Archivos Españoles; Ministerio de Cultura.