



Universidad Autónoma del Estado de México
Facultad de Humanidades



***DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN DE
DOCUMENTOS PARA LA EMPRESA FIPROS***

TESIS

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN
DOCUMENTAL

PRESENTA:

YANELA CAROLINA LARA ROMERO

ASESOR:

DRA. MERIZANDA M.C. RAMÍREZ ACEVES

TOLUCA, EDO. MÉXICO, 2018

AGRADECIMIENTOS:

A la Universidad Autónoma del Estado de México y en especial a la Facultad de Humanidades por permitirme ser parte de esta comunidad como estudiante universitaria para convertirme en una profesionista, me siento orgullosa de ser egresada de estas instituciones.

A la Dra. Merizanda María del Carmen Ramírez Aceves por todo su tiempo, paciencia y dedicación invertido en este proyecto, pero sobre todo por ser la guía para la culminación, sin su apoyo no hubiera sido posible realizar este sueño de titulación, por todas sus enseñanzas y conocimientos transmitidos que fueron sumamente importantes y que hoy plasmó en esta tesis y enseñarme que con trabajo, constancia y perseverancia los sueños se hacen realidad, pero sobre todo gracias por dirigir esta tesis.

A mis revisores la Dra. Diana Birrichaga y el maestro Ariel Sánchez por tomarse el tiempo de revisar esta tesis para mejorarla.

A mis maestros de la Licenciatura por todos sus conocimientos brindados como seres pensantes, a lo largo de mi formación académica y porque me alentaron a seguir cultivándome en el área del saber.

A mis compañeros de la licenciatura 2011-2016 por ser parte de mi grupo a lo largo de la carrera, todas las gratas experiencias vividas, ya que mi salón era mi segunda casa y ustedes mi segunda familia y por todo lo que logramos juntos como equipo de una generación.

DEDICATORIAS

A Dios por permitirme ver la luz del día, bendecirme y darme la oportunidad de llegar hasta el día de hoy para hacer mi sueño de titulación una realidad.

A mis padres Jesús Lara y Ángela Romero por creer en mí y ser parte de este sueño de titulación, por todo su apoyo incondicional para darme una profesión, quiero decirles que el objetivo logrado también es suyo y sin ustedes no sería la persona que soy, por los valores forjados para ser mejor persona, porque gracias a su esfuerzo, trabajo y desvelos, hoy cumplo esta meta, ustedes fueron mi soporte para salir adelante, nunca existirán las palabras y acciones para agradecerles toda una vida de esmero y sacrificio y porque siempre estaré infinitamente agradecida padres.

A mis hermanos Heidegger y Jesús Ángel por ser parte de mi vida, con quien he crecido en el trayecto de mi vida, más que mis hermanos son mis héroes porque me han demostrado que a pesar de los obstáculos puedes salir adelante, por todos los momentos que hemos pasado juntos a pesar de que me enojaba con ustedes sin tener culpa alguna pero siempre supieron sacarme una sonrisa, por cuidarme, darme fortaleza y preocuparse por mí, ustedes me enseñaron que el cariño es fundamental para romper cualquier barrera, porque me alentaron a cumplir mis sueños, deseándoles lo mejor para que cumplan sus sueños en la vida como hoy yo cumplo el mío, los quiero hermanos.

A mis amigas de la Facultad de Humanidades Jacqueline, Mónica, Gaby, Antonia y José Guadalupe por su amistad y apoyo incondicional, por todo lo que pasamos juntas como universitarias, todas esas risas, tristezas, preocupaciones y objetivos alcanzados, por formar ya parte de mi vida, hoy cada quien tomo su camino, pero esta amistad seguirá perseverando

A mi novio Mauricio Robles por su amor, por estar a mi lado en cada momento y por el apoyo incondicional alentándome día con día a luchar por mis sueños y no renunciar, por su tiempo y atención hacia mí, así como cada detalle, gracias por todo lo que has hecho por mí y por lo que nos falta caminar juntos.

Quiero agradecer a todas las personas que formaron parte para que hoy alcance mi sueño de titulación, sin ustedes no hubiera sido posible llegar a este punto, todos ocupan un lugar importante en mí, porque me demostraron que a lo largo de la vida los sueños se hacen realidad con trabajo, esfuerzo, constancia, perseverancia, y determinación y no hay barreras que te impidan lograrlo, sin olvidarme del amor, los valores y la humildad porque son elementos que me han permitido crecer como persona, hoy cumplo mi meta de titularme y compartirla son ustedes es el mejor regalo.

“Pies para qué los quiero, si tengo alas para volar”

Frida Kahlo

Contenido

	Pág.
INTRODUCCIÓN.....	1
Capítulo 1. Las prácticas de organización documental en la administración privada en México: el caso de FIPROS	6
Introducción	6
1. La situación actual de las empresas privadas encargadas de organizar documentos en México.....	7
2. La organización documental de FIPROS.....	11
3. La manera en que el personal de FIPROS se organiza para llevar a cabo sus funciones	51
4. Análisis de resultados.....	56
Conclusiones	65
Capítulo 2. La gestión de los documentos para FIPROS	67
Introducción	67
1. La información y los documentos de archivo: repaso general para contextualizar la gestión documental	69
2. Las agrupaciones documentales en el marco de la gestión documental	73
3. La gestión en las organizaciones.....	76
4. Gestionar vs administrar	78
5. La gestión de documentos	79
Conclusiones.....	109
Capítulo 3. La gestión de documentos que debería tener FIPROS	110
Introducción	110
1. Identificación de los documentos en FIPROS	111
2. Organización de los documentos en FIPROS	114
3. Valoración de los documentos en FIPROS.....	121
4. Descripción de los documentos de FIPROS	124
Conclusiones:.....	130
CONCLUSIONES	132
Bibliografía	138

Tabla de figuras

	Pág.
Figura 1. RecalLSDL.....	15
Figura 2. Campos del programa.....	16
Figura 3. Base de datos en Excel.....	17
Figura 4. Etiqueta de la ubicación del documento.....	17
Figura 5. Etiqueta de la ubicación del documento.....	17
Figura 6. Etiqueta de la ubicación del documento.....	18
Figura 7. Escaneo por fecha.....	34
Figura 8. Escaneo por fecha.....	34
Figura 9. Digitalización completa.....	35
Figura 10. Digitalización completa.....	36
Figura 11. Guarda de la información.....	36
Figura 12. Orden de trabajo.....	38
Figura 13. Formato de digitalización.....	39
Figura 14. Digitalización - Digitalización Proyectos - Digitalización Escaneos por fecha. ...	39
Figura 15. Nombrado del documento.....	41
Figura 16. Procedimiento para la organización de los documentos que lleva a cabo FIPROS	52
Figura 17. Agrupaciones documentales naturales.....	74
Figura 18. Agrupaciones documentales artificiales.....	74
Figura 19. Variables.....	78
Figura 20. Principios Generales de Clasificación según T. R Schellenberg.....	90
Figura 21. Sistemas de clasificación archivística.....	92
Figura 22. Los instrumentos de descripción según el Archivo en que se diseñen.....	108
Figura 23. Clasificación de los instrumentos de descripción.....	108
Figura 24. Identificación de las categorías administrativas y archivísticas.....	112
Figura 25. Manual de procedimientos administrativos e identificación de documentos de archivo.....	113
Figura 26. Estructura del cuadro general de clasificación archivística.....	115

Figura 27. Sistema de clasificación numérico.....	117
Figura 28. Cuadro de clasificación archivística con código alfanumérico.	118
Figura 29. Cuadro de clasificación archivística de CREDICONFIA con código alfabético. .	119
Figura 30. Ordenación cronológica de la serie Préstamos económicos de CREDICONFIA.	121
Figura 31. Catálogo de disposición documental.....	123
Figura 32. Instrumentos de descripción.	125
Figura 33. Cuadro general de clasificación archivística.	126
Figura 34. Catálogo de disposición documental.....	127
Figura 35. Guía simple de archivos.....	128
Figura 36. Inventario de archivos.	129

INTRODUCCIÓN

La gestión documental es un proceso administrativo que permite analizar y controlar sistemáticamente, a lo largo de su ciclo de vida, la información registrada que crean, reciben, mantienen o utilizan las empresas en correspondencia con su misión, objetivos y operaciones, además de ser un proceso que permite mantener la información en un formato que conlleve a su acceso oportuno, y por ello se requiere de la realización de tareas y procedimientos particulares para cada fase de su ciclo de vida y su explotación. La información registrada en documentos es evidencia de las actividades, funciones y transacciones de las empresas y su uso oportuno permite una mayor eficacia en la labor cotidiana.

La información es un elemento estratégico para el devenir de las empresas y ha evolucionado a pasos agigantados con las nuevas tecnologías, varios años atrás la gestión documental estaba estrechamente relacionada con la información en formato de papel, actualmente la existencia de sistemas integrales de tratamiento de los documentos ha llevado a las empresas privadas a contratar compañías que cuenten con este tipo de sistema para que se ocupen de la producción masiva de sus documentos, su conservación, su uso, su explotación, su custodia, su resguardo y su eliminación. En este sentido, cada vez son más las compañías que se encuentran en el mercado dedicadas a brindar esos servicios y otros más, como la digitalización y almacenamiento de información en formatos electrónicos.

El contar con sistemas integrales de tratamiento documental no garantiza que esas compañías estén llevando a cabo la gestión de documentos como la ciencia archivística lo establece, por el contrario, realizan diferentes procesos que según la compañía es gestión de documentos, toda vez que aseguran que satisfacen las necesidades de sus clientes.

En la presente tesis se realiza un estudio de caso de la empresa FIPROS (Organizar es fácil), puesto que apunta ser una compañía dedicada a ofrecer servicios de gestión documental hacia las empresas de varios sectores, vista como una solución ante los problemas de acumulación de documentos y recuperación de la información. Esto condujo a que se acudiera a la empresa de manera presencial con la intención en un primer momento de observar los procesos que lleva a cabo, aunado a conocer el personal dedicado a dichos quehaceres cotidianos. Por lo tanto, se constató que FIPROS no aplica la gestión de documentos como lo establece la archivística, debido a que realiza sus propios procesos sin bases teóricas y prácticas, además se notó escasez de normativas que rijan esas labores por lo tanto el problema radica en las inadecuadas prácticas de la archivística y carencia en conocimientos de esta ciencia. Con lo anterior, surge la interrogante ¿Por qué FIPROS señala ser una empresa dedicada a brindar servicios de gestión documental, cuando en realidad solo se dedica a almacenar documentos de manera física para su resguardo y a digitalizar los mismos?

Si FIPROS llevara a cabo de manera correcta la gestión documental tal y como lo establece la archivística, entonces tendría una serie de beneficios, entre los que destacan los siguientes:

- El contar con una legislación adecuada del derecho de acceso a la información y de la protección de datos personales en todas sus dimensiones dará origen a que empresas del sector privado cuenten con un marco normativo el cual va a regular los mecanismos, instrumentos y funciones que llevan a cabo para realizar sus procedimientos dirigidos a la satisfacción de necesidades de la sociedad.

- Una ley clara, concreta y garantista del derecho de acceso a la información y de la protección de datos personales permite que gran cantidad de ciudadanos accedan al conocimiento de la actividad pública de los órganos del Estado de México y de forma especial el desempeño de las instituciones en el ejercicio de sus atribuciones. Entre los principios que dan sustento a esta ley se encuentran la certeza, eficacia, imparcialidad, independencia, legalidad, máxima publicidad, objetividad, profesionalismo y transparencia.

El problema radica en que FIPROS no aplica la gestión de documentos, por el contrario solo se dedica a digitalizar los documentos, entre las empresas a las cuales les brinda sus servicios se encuentran GRUPO AXO, FULLER, CASA HIPOTECARIA MI CASITA, CREDICONFIA, PROYECTO MEURE, por mencionar algunas, mismas que de igual manera al no conocer lo que implica la gestión documental aceptan el servicio de digitalización que FIPROS les ofrece, en este sentido esas empresas tienen el panorama de que FIPROS les organiza y gestiona sus documentos sin embargo esto no sucede así.

FIPROS es una compañía privada que desde su fundación se dice ofrecer servicios de gestión documental, sin embargo, es otro el escenario que se muestra, debido a que ha venido realizando procesos prácticos, como la captura de los datos generales que contienen los documentos, el desarmado, mismo que consiste en extraer los documentos para que se digitalicen de manera que no haya presencia de grapas, broches, dobleces, clips, etcétera. Otro proceso que realiza es la digitalización que consiste en escanear los documentos de forma que se obtenga como resultado la imagen del documento en formato electrónico para ser enviado vía correo electrónico, así mismo efectúa lo que denominan validación que consiste en evaluar que el documento cumpla con los requisitos que solicita el cliente, como una buena calidad de imagen y la asignación de un nombre. Así mismo otra labor que ejecuta es el armado, que no es otra cosa más que la integración de los documentos una vez que estos fueron digitalizados para posteriormente ser archivados y colocados en cajas y ser trasladados a los estantes que son de acero para su custodia y resguardo.

Así pues, se identificó que FIPROS no ofrece a sus clientes como servicio crear sistemas de gestión documental con el fin de tener un adecuado control en los archivos de las empresas para las que trabaja. Antes bien, se observó que las tareas que realiza conllevan a la aparición constante de errores en sus procesos, entre ellos se ha observado extravío de documentos, inadecuada manipulación de estos, retrasos en la entrega de

documentos digitalizados, por mencionar algunas, a esto se le agrega que ha llegado a perder clientes debido a esas situaciones que se suscitan cotidianamente.

Sin embargo se propone como solución un modelo de gestión de documentos para FIPROS, esto significa que la hipótesis a comprobar es que si FIPROS lleva a cabo la metodología que establece la archivística en cuanto a la gestión de documentos, que integra tareas como la identificación, la organización, la valoración y la descripción, entonces se conseguirían beneficios para la misma, en un comienzo con seguridad se podría llamar una compañía dedicada a la gestión de documentos, se obtendrían ganancias económicas debido a que ofertaría como servicios las tareas de la gestión de documentos, o bien podría brindar cursos de capacitación a instituciones públicas y privadas sobre cómo deberían de gestionar sus documentos.

Para efectos de esta investigación se utilizó el método analítico que consiste en separar cada uno de los componentes que integran el trabajo para entender el objeto de estudio en su totalidad. Así, es necesario analizar de manera específica cada una de las tareas de la gestión documental para entender su razón de ser en la organización de los documentos de una institución. En segunda instancia, es necesario hacer un diagnóstico de FIPROS con el fin de conocer su funcionamiento y detectar con ello las debilidades que pueda tener. Finalmente, se realizarán propuestas de cómo tendría que funcionar esta empresa para potencializar sus recursos.

Para lograr lo anterior, el presente trabajo que lleva por título “Diseño de un modelo de gestión de documentos para la empresa FIPROS” está compuesto de tres capítulos, una introducción, conclusiones generales y una tabla de figuras.

En el capítulo 1 se expone en un comienzo de manera general lo que está sucediendo actualmente con las prácticas de organización documental en la administración privada en México y posteriormente se aborda de manera clara y detallada el estudio de caso que se

llevó a cabo de la empresa FIPROS con la finalidad de conocer las labores cotidianas que realiza para proponer más adelante un modelo de gestión para que lo lleve a la práctica.

En el capítulo 2 se presenta de forma consistente y puntual la metodología que la ciencia archivística establece en cuanto a la gestión de documentos, esto mediante conceptos y procedimientos a seguir, con las aportaciones que los autores han expuesto.

En el capítulo 3 se presenta el modelo de gestión que se diseñó, basándose en la teoría archivística, esto mediante sus tareas y de esa manera mostrar a FIPROS cómo debe de aplicar la gestión de documentos y posicionarse como una empresa dedicada a vender este producto.

Cabe señalar que cada capítulo tiene su propia conclusión de lo estudiado y analizado para finalmente puntualizar de manera precisa las conclusiones generales que se obtuvieron a lo largo de todo el estudio y trabajo presentado.



Capítulo 1. Las prácticas de organización documental en la administración privada en México: el caso de FIPROS

Introducción

Constantemente se hace referencia al cúmulo excesivo de papeles que se generan diariamente en las oficinas producto de sus funciones. Y es que no podía ser de otra manera, pues esos documentos son justamente el resultado objetivado y formalizado de las acciones institucionales. Y la información en ellos contenida es en primera instancia, lo que ayuda a dar trámite a un asunto administrativo y, en segunda, constituye la evidencia y el testimonio de las actividades institucionales. Sin embargo, llama la atención que al constituir herramientas los documentos fundamentales tanto para la administración, como para la historia, no se les otorgue el valor que deberían tener. Es decir, las instituciones no se están preocupando por organizarlos de manera correcta y, mucho menos se les valora ni se les describe de acuerdo con los criterios que establece la archivística.

Aunado a lo anterior, se han establecido empresas privadas que se dedican a gestionar los documentos. Y el problema no radica en su configuración ni en sus intenciones, sino en el hecho de que esa “gestión” dista mucho de apegarse a los principios que establece la ciencia referida.

Nadie duda de que en la medida que se tengan documentos bien organizados y controlados, se garantizará con ello agilizar los trámites, brindar servicios de calidad, abonar a la construcción y reconstrucción de acontecimientos históricos y favorecer el acceso a la información, entre otros aspectos. Pero entonces, si el hecho de organizar los documentos tiene más ventajas que desventajas ¿por qué las instituciones no piensan en tener archivos perfectamente bien gestionados?, ¿por qué las empresas que venden servicios de “gestión



documental” no la aplican de acuerdo con los parámetros que establece la archivística?, ¿qué es exactamente lo que están vendiendo las empresas privadas gestoras de documentos? Para dar respuesta a estas interrogantes se pensó en analizar el caso de la empresa FIPROS que es una de tantas gestoras de documentos que se han establecido en México con el fin de “gestionar” los documentos de las empresas que así lo requieran. En este capítulo se muestra un diagnóstico detallado de esta empresa para conocer las actividades que realiza y se exponen una crítica de lo observado.

1. La situación actual de las empresas privadas encargadas de organizar documentos en México

En la actualidad los niveles de producción de documentos generados en cualquier organización pública y privada están caracterizados por su ritmo creciente, las cantidades masivas de documentos generados en papel obstaculizan la disposición de espacio físico y dificultan su gestión. Sin embargo, para atajar esos problemas e impedir una acumulación excesiva y un desorden caótico la solución para las empresas y entes públicos es la contratación de compañías que se han introducido en el mercado denominadas *de custodia externa y gestión de documentos*. Éstas basan su interés y oportunidad en tres conceptos básicos:

- Ahorro de espacio
- Ahorro de formación y mantenimiento de personal especializado y,
- Mantenimiento y organización total del sistema de archivo, custodia y consulta documental de las entidades. Instituciones y empresas que contratan sus servicios.

En términos generales, la contratación de los servicios ofertados por las empresas de organización y custodia consiste en derivar la función de archivo de una organización al sector privado contratando servicios externos. Esta práctica conocida como *outsourcing documental* se utiliza para definir una herramienta de gestión que designa un área o



actividad de trabajo de nuestra organización a otra empresa externa, denominada outsourcer especializada en este servicio demandado.

Por lo general las empresas dedicadas a la gestión documental pueden realizar un amplio abanico de actividades, entre las que se encuentran el resguardo y custodia de los documentos físicos, digitalización, almacenamiento y administración de imágenes *online*, integración de expedientes, organización, depuración, indexación, desarrollo e implementación de softwares para control documental, destrucción de documentos, envío por e-mail y elaboración de bases de datos, por mencionar algunas.

La metodología de trabajo desarrollada por la gran mayoría de estas empresas responde a un esquema básico de recogida documental, instalación y servicio de consulta. Se aprecia que la organización de estos fondos documentales no siempre es cumplida con total respeto a la teoría archivística. En algunos casos, las unidades de instalación son la materia que se gestiona, entendiendo las cajas, sus movimientos y los documentos en ellas contenidos como mercancías susceptibles de recibir una gestión de almacenaje.

En México existen instituciones y empresas privadas que generan diariamente grandes cantidades de documentos como resultado de sus funciones cotidianas, esto condujo a la inserción en el país de empresas dedicadas a la gestión documental. A continuación, se muestran algunas de estas empresas:

EMPRESA	SERVICIOS
1. AdeA (México)	Es una empresa del sector privado dedicada a la gestión de documentos en formato papel mediante tareas como la digitalización, referenciación, informatización, indexación, trasvase, elaboración de bases de datos, guardia y custodia de los documentos. Tiene un software que permite gestionar el ingreso de documentos, procesamiento y consultas electrónicas o físicas.



2. Iron Mountain	Es una compañía dedicada a la custodia, protección y gestión de información. Las tareas que involucran para brindar sus servicios son escaneo y digitalización. Gestiona procesos de negocios, administra y custodia los archivos en forma física, realiza el respaldo de información y ofrece el servicio de destrucción de documentos. Además de contar con un área de consulta para la revisión de los documentos.
3. Apoint México	Es una empresa dedicada a transformar los documentos de formato físico a formato electrónico, mediante procesos logísticos de digitalización, captura y clasificación automatizada de datos y expedientes. Los servicios que brinda a las compañías son la digitalización de cualquier tipo de documento, captura de datos a través de OCR-ICR-IWR, clasificación automática de documentos y expedientes, expurgo y validación, servicios de archivística, así como resguardo de archivos físicos.
4. Boreal Comunicaciones	Es una empresa dedicada a la gestión documental, para brindar servicios realiza tareas como la digitalización de documentos, desarrollo de software para el almacenamiento y organización de los documentos, así como hospedaje de documentos y accesibilidad remota.
5. Document Imaging	Es una compañía dedicada exclusivamente a la digitalización de documentos.
6. Safe Data	Es una empresa dedicada a la gestión de los documentos mediante tareas como digitalización, almacenamiento, resguardo digital, respaldo y recuperación de la información a través de la nube Cloud Backup. Otras tareas que intervienen son la destrucción de documentos, custodia de archivos físicos. Asimismo, administra contenidos para la consulta de la información.
7. Mercury Fanáticos del Orden	Empresa dedicada a la administración de documentos mediante tareas que permiten ofrecer servicios de digitalización y administración de documentos, entrega a domicilio de expedientes integrados de forma



	física, depura y destruye archivos que no sean ya útiles para el cliente. Además, cuenta con salas de consulta para ver los documentos.
8. Expert Data	Es una empresa dedicada a la administración y organización de documentos, ofrece servicios de digitalización y automatización mediante la gestión documental. Entre los procesos que lleva a cabo se encuentran el escaneo y digitalización, control de información mediante software para la consulta en formato electrónico, respaldo de información. Además, resguarda y custodia los archivos físicos.
9. FIPROS	Es una empresa dedicada al tratamiento documental, brinda servicios de resguardo y custodia de documentos, organiza, depura, indexa. Asimismo, recoge y envía de manera física los documentos de los clientes, envía documentos vía e-mail y otras plataformas. Desarrolla software para el control documental, integra archivos y realiza su destrucción. Para brindar estos servicios realiza tareas de captura, desarmado, digitalizado, validado, armado y archivado de los documentos.

Estas empresas surgen a partir de la creciente masa documental que se genera en las instituciones y que, por diversas razones, no pueden realizar por ellas mismas el proceso de gestionar sus documentos.

Ahora bien, el problema se centra en que todas estas empresas parecieran no atender lo que establece la gestión de documentos en relación con estos procesos. Y, para demostrar lo anterior, se ha elegido a una empresa -FIPROS- para entender su funcionamiento y determinar las razones que la hacen aplicar procesos que distan mucho de los que marcan los parámetros científicos a nivel internacional.



2. La organización documental de FIPROS

FIPROS (Organizar es fácil) es una empresa del sector privado dedicada al tratamiento documental, surgió hace 15 años.

Debido a la gran acumulación de documentos en papel que las instituciones generan diariamente, hay empresas que le apuestan a contratar servicios que les ofrezcan llevar a cabo la gestión de sus documentos y el almacenamiento tanto digital como físico de manera segura y rápida. Entre las empresas que se dedican a brindar dichos servicios se encuentra FIPROS.

Actualmente, FIPROS brinda sus servicios a empresas como FULLER, Casa Hipotecaria mi Casita, Grupo Axo, DHL, Proyecto Meure, Proyecto Sociedad, CREDICONFIA y Iron Mountain, por mencionar tan sólo algunas. Cabe señalar que Iron Mountain es una empresa gestora de documentos sin embargo contrata servicios de FIPROS debido a la ausencia de espacio físico.

A continuación, se explican las funciones que llevan a cabo cada una de estas empresas que contratan los servicios de FIPROS:

- *FULLER*: es una empresa líder en el sector de venta directa de productos cosméticos entre los cuales destacan perfumes, cremas, labiales, maquillajes, tupper, por mencionar algunas.
- *Casa Hipotecaria mi Casita*: es una empresa que brinda créditos hipotecarios que permiten satisfacer las necesidades de vivienda de las familias mexicanas.
- *GRUPO AXO*: es una empresa de referencia en la industria de retail en México y Latinoamérica que cuenta con el mejor talento para acercar las mejores marcas a



todos sus clientes, a través de una plataforma de negocio eficiente y con experiencia.

- *DHL*: Es la empresa de logística líder en el mundo que brinda el servicio de paquetería y mensajería.
- *PROYECTO MEURE*: es una empresa que ofrece préstamos hipotecarios para la compra de viviendas.
- *PROYECTO SOCIEDAD*: Es una empresa especializada en financiamientos y brinda créditos hipotecarios para adquirir viviendas o negocios.
- *CREDICONFIA*: una empresa mexicana de capital privado, dedicada a otorgar créditos de capital de trabajo e inversión a microempresarios que viven, operan y trabajan en zonas semi-urbanas y rurales de México.
- *IRON MOUNTAIN*: Es una compañía dedicada a la custodia, protección y gestión de información.

La empresa FIPROS de carácter privado, dedicada al tratamiento documental surgió el 14 de febrero de 2002 con el objetivo de satisfacer las necesidades en el manejo de información de las empresas de todos los sectores. FIPROS se caracteriza por su lema denominado Organizarte es fácil porque de acuerdo a la empresa se realiza el trabajo con entusiasmo y responsabilidad al estar integrada de personal altamente capacitado, forjado de valores, debido a esto hacer el trabajo para ellos, en principio, es fácil.

Según FIPROS lo que organiza es información en cualquiera de sus formas de almacenamiento, tangible o intangible, desafortunadamente no tienen una norma que rija sus procesos, hace un par de años atrás la empresa buscó la certificación de la norma ISO



9001:2008, sin embargo, no se consiguió debido a varios factores que podrán deducirse más adelante, por lo que su intento fue fallido.

La empresa, para cumplir sus funciones, lleva a cabo la organización de los documentos a través de 6 procedimientos, a saber: captura, desarmado, digitalización, validación, armado y archivado. Cabe señalar que hace aproximadamente un lustro FIPROS elaboró manuales en los que se describe cada uno de estos procedimientos, sin embargo, estos instrumentos se diseñaron con el propósito fallido de certificar a la empresa, aspecto que nunca se materializó, con lo cual, no hubo una revisión de su contenido y hoy en día se puede observar que lo que en ellos se estipuló no se lleva a cabo en la práctica.

A continuación, se hace un análisis de esta realidad que se muestra en dos momentos. El primero de ellos corresponde a lo que estipulan los manuales señalados y, en un segundo momento se describe el procedimiento que se sigue diariamente en la praxis.

a. Captura

Lo que se establece en la normatividad:

El área de captura elaboró sus propios lineamientos. En ellos se detallan con precisión los pasos a seguir para realizar la captura una vez que han sido recibidos de forma física documentos tales como: escrituras, créditos hipotecarios, avalúos, pólizas y contratos, por mencionar algunos. Esto quiere decir que la función que realiza el área es subir al repositorio electrónico de FIPROS la información que contienen los documentos en formato papel, con eso permite que la información se almacene y recupere de forma fácil y ágil y sea más fácil preservarla.

Se consultaron los lineamientos del área de captura y a continuación se describe el procedimiento a seguir para llevar a cabo esa tarea cotidiana:



El coordinador encargado de esta área tiene la responsabilidad de revisar el proceso de captura y entregar de manera correcta el contenido de toda la información capturada de los documentos para que sea almacenada y recuperada por los clientes de FIPROS.

Los empleados dedicados a capturar los datos del documento tienen que hacer esta actividad con cuidado porque esta operación es sumamente importante para que se sigan los procesos de desarmado, digitalizado, validado, armado y archivado.

- El área de captura recibirá los documentos en formato de papel por parte de los clientes, estos son transportados mediante los camiones de FIPROS.
- Una vez recibidos se procederá a elaborar un inventario donde se detalle con exactitud la cantidad de documentos recibidos, tipo, estado físico y nombre de la persona a quien le pertenece el documento, por mencionar otros.
- Se creará una orden de trabajo que será un documento que presentará elementos como un número general compuesto de siete dígitos que serán asignados consecutivamente de acuerdo a como se estén generando las órdenes, asimismo contendrá un código de barras, nombre del cliente, la fecha límite que FIPROS tiene para entregar los documentos digitales al cliente, código de la caja, descripción del contenido y código del expediente. Cabe mencionar que esos elementos los designa el área de captura.
- Posteriormente, se elaborará otro documento que contiene las especificaciones que el cliente solicita mediante un correo electrónico para la entrega de su documento en formato digital. Estos tienen que ver con el tipo de digitalización, nombre del archivo, tipo de almacenaje o envío, resolución, modo imagen, formato de archivo, número de documentos, etcétera. Terminada la orden de trabajo se procede a la captura de la información en el programa RecallSDL.

- Los documentos se colocarán dentro de cajas de cartón, estas varían de acuerdo a la cantidad y grosor de los documentos lo que significa que una caja puede contener 10 documentos mientras que en otra llega hasta 20 documentos.
- Después de haber colocado todos los documentos en cajas se efectúa la captura de la siguiente manera:

En la pantalla de inicio de la computadora se encuentra anclado el programa en el que se hace la captura de los campos, dicho software es creado por la propia empresa FIPROS y está nombrado como *RecalLSDL* (ver figura 1), se abre y con ello se solicita un usuario y contraseña de manera que el empleado deberá ingresar sus datos. El usuario y contraseña serán proporcionados por el encargado del área.



Figura 1. *RecalLSDL*

EL programa denominado *RecalLSDL* fue desarrollado por FIPROS y consiste en un sistema basado en el lenguaje C. El lenguaje C es un lenguaje de nivel medio, es decir, sin ser un lenguaje de alto nivel como COBOL, BASIC o Pascal, tampoco es un lenguaje ensamblador. Las principales características del lenguaje C son:

- Tiene un conjunto completo de instrucciones de control
- Permite la agrupación de instrucciones
- Incluye el concepto de puntero (variable que contiene la dirección de otra variable)

- Los argumentos de las funciones se transfieren por su valor. Por ello, cualquier cambio en el valor de un parámetro dentro de una función no afecta al valor de la variable fuera de ella
- La E/S no forma parte del lenguaje, sino que se proporciona a través de una biblioteca de funciones.
- Permite la separación de un programa en módulos que admiten compilación independiente.

En definitiva, al ser un programa flexible, se pueden crear los campos que el programador considere pertinentes para la captura de información.

Una vez que se haya ingresado, el programa automáticamente arroja una serie de campos que se tienen que llenar, tales como cliente, departamento, ubicación, código, tipo, artículo, orden de trabajo, número de caja cliente, compañía, tipo de documento, descripción, código de retención, número de caja cliente, compañía, fecha de alta, fecha desde, fecha hasta, Indexed Notes, por mencionar algunas. (ver figura 2).

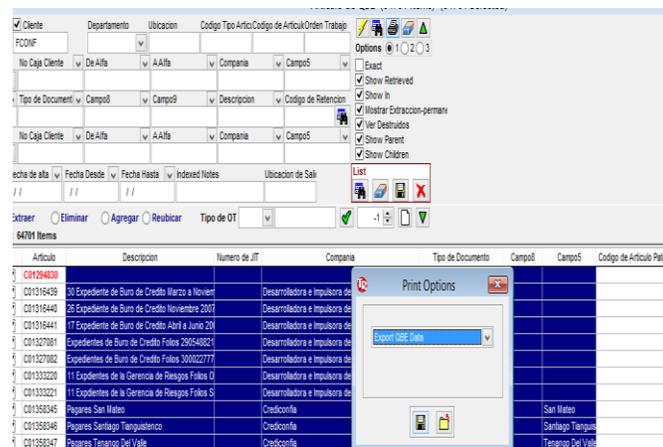


Figura 2. Campos del programa.

Una vez terminado el llenado de los campos que son solicitados se efectuará la acción de exportar la información capturada mediante una pestaña que aparece en el programa

denominada *Export Reports* seleccionando la opción *Microsoft Excel 5.0 and Up*. Esto permite que los datos capturados se trasladen a una hoja de Excel obteniendo finalmente una base de datos. (ver figura 3).

Registro	Fecha de registro	Caja	Etiqueta	Sucursal	No. de Pagare	No. de ciclo	Pagare #	Tipo de documento	Firma o sello	Estado
1	15/01/2018 09:45	C05668571	E000576023	1	6595		4 81	ORIGINAL	SI	SI
2	15/01/2018 10:02	C05668571	E000576024	1	9968		20 81	ORIGINAL	SI	SI
3	15/01/2018 10:11	C05668571	E000576025	1	13101		14 N/A	N/A	N/A	N/A
4	15/01/2018 10:12	C05668571	E000576026	1	20099		13 81	ORIGINAL	SI	SI
5	15/01/2018 10:13	C05668571	E000576028	1	28889		2 81	ORIGINAL	SI	SI
6	15/01/2018 10:15	C05668571	E000576030	1	140066		4 N/A	N/A	N/A	N/A
7	15/01/2018 10:16	C05668571	E000576027	1	199764		2 81	ORIGINAL	SI	SI
8	15/01/2018 10:17	C05668571	E000576028	1	200157		3 81	ORIGINAL	SI	SI
9	15/01/2018 10:18	C05668571	E000576029	1	205666		3 81	ORIGINAL	SI	SI
10	15/01/2018 10:19	C05668571	E000576030	1	211993		2 81	ORIGINAL	SI	SI
11	15/01/2018 10:21	C05668571	E000576031	1	219071		1 81	ORIGINAL	SI	SI
12	15/01/2018 10:22	C05668571	E000576032	1	219118		1 81	ORIGINAL	SI	SI
13	15/01/2018 10:22	C05668571	E000576033	1	219140		1 81	ORIGINAL	SI	SI
14	15/01/2018 10:23	C05668571	E000576033	1	219140		1 81	ORIGINAL	SI	SI

Figura 3. Base de datos en Excel

El proceso anteriormente descrito finalizará con la colocación de una etiqueta de color ya sea blanco, amarillo, azul o rojo, donde se encontrará impreso un código de barras con una letra y números que corresponderán a la ubicación asignada mientras se capturaba, todo esto para que al archivar sea ubicado en el estante que le corresponde. Un ejemplo de la ubicación que se le asignará a un documento por captura es el siguiente: C000065363 (ver figura 4), C01898179 (ver figura 5) y E0003591174 (ver figura 6).



Figura 4. Etiqueta de la ubicación del documento.



Figura 5. Etiqueta de la ubicación del documento.

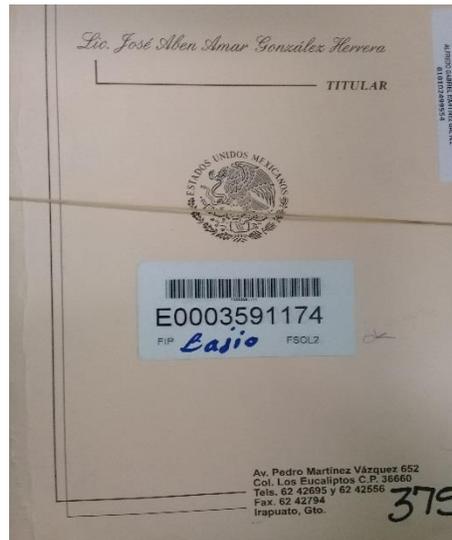


Figura 6. Etiqueta de la ubicación del documento.

Lo que se hace en la práctica diaria:

El área de captura elaboró unos lineamientos como anteriormente se dijo, con el objetivo de capturar la información de los documentos de manera correcta aplicando los pasos a seguir que el manual establece. No obstante, cada empleado realiza esta operación de la manera en que mejor se acomode. Además de que ahorra tiempo y captura una mayor cantidad de documentos, lo que lo lleva a cometer errores. A continuación, se describe como realizan la tarea de captura en la cotidianidad.

- Para iniciar el proceso de captura los empleados ingresan directamente al programa RecallSQL y como se mencionó anteriormente el programa solicita el User Id (en su caso el usuario) y el Password (contraseña). Sin embargo, hasta el momento, para tener acceso al programa ingresan el usuario y contraseña del encargado del área porque aún no se le ha proporcionado a cada uno su propia cuenta.
- Una vez ingresado al sistema de captura, el empleado toma un documento de la caja, en un principio empieza a hojearlo para verificar si no vienen documentos



sueltos, asimismo se da a la tarea de buscar el nombre a quien le pertenece el documento. Cabe señalar que cuando se revisan esos elementos, ocasionalmente en el folder del expediente está anotado un nombre mientras que los documentos que lo integran contienen documentos de otra persona. Visto de esta forma es ahí donde comienzan los errores en la captura.

- Una tarea elemental para el proceso de captura es la ubicación que el empleado le asigna al documento, asimismo realiza un registro en una hoja de Excel con números que van consecutivamente. Lo que hace es asignar a cada documento que se está capturando un número de acuerdo al orden de la numeración, esto quiere decir que si se captura un primer documento se le asigna el número C01727179 mientras que para el segundo su asignación será C01727180 y así consecutivamente. Visto desde esta perspectiva el modo de darle una ubicación no es funcional porque por distracciones en ocasiones se saltan los números consecutivamente y sin importar eso asignan el equivocado y de acuerdo a lo que señala la gestión documental esta no es una forma de organizar documentos.
- Enseguida se imprime en papel una serie de códigos de barras en los que también se encuentra grabado el número que se asignó para su ubicación, con ello obtienen la etiqueta completa que más tarde la adhieren al documento en la parte frontal.
- Después de haber terminado con la captura de la información para guardar los datos se selecciona un ícono que aparece en la parte inferior que se identifica con un tipo de disquete de forma que cierran el programa y automáticamente se guardan los datos capturados. Finalmente, los empleados adhieren su respectiva etiqueta al documento y es colocado en una caja de cartón diseñada para guardar documentos.



Es así como se lleva a cabo este proceso cotidianamente y al término los documentos se trasladan al área de desarmado para que continúen con los siguientes procesos que más adelante se mencionan.

Con todo lo que se observó, se comparó que el proceso de captura llevado a cabo diariamente no corresponde con lo que el manual de procedimientos, mismo establece cada paso a seguir para el llenado de información en el programa, lo que quiere decir que los empleados no aplican el proceso descrito en el manual, llevando a cabo esa labor como mejor lo consideran.

Desarmado

Lo que se establece en la normatividad:

En los lineamientos se establece que el objetivo que persigue el procedimiento de desarmado es organizar los artículos -expedientes- para agilizar el siguiente procedimiento que es la digitalización. Esa instrucción aplica a todas las órdenes de trabajo solicitadas. A continuación, se describen los pasos a seguir de acuerdo con el manual para el desarmado:

- El coordinador se encargará de analizar las capacidades diarias del *Área de digitalización* con el fin de estimar tiempos para la realización de los procesos de digitalización y poder reportar las inconsistencias de solicitudes del cliente, tales como órdenes de trabajo y formatos para evitar que se envíe información errónea al cliente.
- La persona que desarma tiene la responsabilidad de verificar que los documentos no tengan objetos metálicos, tales como grapas, clips, broches, etcétera. Y debe revisar que las fojas no estén dobladas o en una posición incorrecta. También deberá



asegurarse que el número de fojas sean las correctas y que se encuentren en el orden que deben llevar.

Cabe destacar que uno de los aspectos más importantes a considerar es que el empleado dedicado a esta operación tiene la responsabilidad de buscar e identificar bien cada expediente para la extracción de los documentos. Para este efecto, deberá seguir los siguientes pasos:

- Verificar las órdenes que están en el *área de desarmado* y dar prioridad a las que vencen primero para entregarlas a tiempo. Solo los artículos -expedientes- con los que se puede realizar la operación de desarmado, son los que se encuentran en la tarima designada para esta tarea y se identifica con una etiqueta en color blanco. El color es asignado por el área de captura.
- El empleado toma los artículos -expedientes- del área asignada a desarmado que se encuentra en la tarima del *área de digitalización* y los traslada al *área de control* y contiene la siguiente información: número de registro, parcial, número de orden y número de artículos.
- El empleado verifica la orden de trabajo para cerciorarse que la operación se lleve a cabo de manera correcta a partir del tipo de digitalización que se realizará más adelante (completa, por apartados o parcial).
- El siguiente paso es preparar el artículo -expediente- para comenzar a extraer de los documentos las piezas metálicas que pueda contener.
- Al finalizar el proceso de desarmado se hace un conteo de todos los documentos que se extrajeron del artículo -expediente- y se coloca el número de fojas con lápiz en la parte inferior izquierda de la última foja.



- Se coloca una liga alrededor del artículo -expediente- para mantenerlo unido y evitar que se mezclen los documentos con los de otro artículo -expediente-.
- Se colocan los artículos -expedientes- en una caja y se envían al área de digitalización.

Más adelante, en los lineamientos, hay una sección dedicada particularmente al procedimiento que se debe realizar cuando el artículo –expediente- se desarma y posee de entre 18 a 22 apartados. Y lo describe de esta manera:

- Antes de dar inicio al procedimiento, se debe revisar la *guía que no es otra cosa más que una lista de los tipos documentales que se extraerán, misma se encontrará colocada en la mesa de desarmado para saber cuáles son los documentos que se van a extraer del artículo -expediente-, cada apartado se separa con un separador denominado *patch*, si en algún apartado no se encuentra el documento se coloca una hoja con la leyenda *sin documento* verificando que todos los documentos pertenezcan del acreditado y co-acreditado.*
- En caso contrario no se coloca y se notifica al coordinador.

Desarmado en 18 apartados:

Esta modalidad de expediente debe contener los siguientes documentos:

- *Solicitud de crédito y solicitud de alta en el sistema*
- *Comprobantes de ingresos acreditados:*
 - Cartas de la empresa o laborales: donde indica que actualmente se encuentra laborando y el ingreso que percibe mensualmente



- Recibos de nómina: los recibos de nómina que extiende la empresa del pago salarial del acreditado
 - Estados de cuenta: estados de cuenta bancarios donde contenga el ahorro del acreditado
 - Cédula de comprobación de ingresos: se identifica en la parte superior del documento en el exterior contiene una tabla donde se coloca el nombre del acreditado y su ingreso mensual
 - Afore: cuanto tiene ahorrado en la afore, cuanto ahorro tiene para el Infonavit y hoja rosa del IMSS. Se identifica en la parte superior del documento
- *Identificaciones de ambos*
 - *CURP de ambos*
 - *Comprobantes de domicilio y actas de nacimiento*
 - *Cuestionario médico*
 - *Estudio socio-económico*
 - *Documentos de buró de crédito*
 - *Avalúo*
 - *Escritura*
 - *Datos de registro: Carta notarial*
 - *Mercado abierto: Planos de la constructora*
 - *Instrucción notarial y caratula de resolución*
 - *Documentos de firma: Tablas de amortización: indican mensualidad, saldo capital, pago intereses amortización, etc. y hoja de apertura del acreditado*
 - *Varios*

Finalmente, esta modalidad se divide en tres *conteos*, a saber:

- 1 al 10: Primer conteo
- 11 Escritura: Segundo conteo
- 12 al 18: Tercer conteo



Cabe señalar que, si el expediente contiene documentos pequeños como tickets, recibos o fotografías sueltas, se colocan con clips y se presionan a los documentos anteriores para que no se extravíen. Al finalizar el desarmado en 18 apartados se colocan los documentos dentro de su folder correspondiente y se sujetan con una liga de plástico.

Desarmado en 22 apartados: (FPATR – FTERT)

Para realizar este tipo de desarmado se verifica antes de realizar el proceso en la solicitud lo siguiente:

- debajo de los datos del acreditado hay un campo donde indica si participa o no participa en el crédito hipotecario el denominado co-acreditado
- en caso de que si participe de que si se colocan primero los documentos del acreditado y
- posteriormente los del co-acreditado
- y en caso de no participar solo se colocan los documentos del acreditado a excepción de los ingresos e identificaciones

Esta modalidad de expediente debe contener los siguientes documentos:

- *Solicitud y alta de crédito*
- *Autorización para investigación y monitoreo en materia de crédito*
- *Carátula de resolución*
- *Datos de pre-aprobación: Pre análisis del expediente*
- *Elegibilidad de crédito: N/A no aplica, se coloca SIN DOCUMENTO*
- *Registro de pre-aprobación: N/A no aplica, se coloca SIN DOCUMENTO*
- *Reporte de buró de crédito*
- *Estudio socio-económico*
- *Escritura y carta notarial*



- *Instrucción notarial o contrato de adhesión*
- *Seguro colectivo*
- *Hoja de apertura de crédito o liquidación de crédito*
- *Anexo de valor ud"s*
- *Tablas de amortización*
- *Constancia notarial*
- *Cédula de identificación*
- *Carta de instrucción del infonavit*
- *Avalúo*
- *Comprobantes de ingresos y estados de cuenta:* Cartas de la empresa o laborales, recibos de nómina, estados de cuenta, cédula de comprobación de ingresos y/o Afore
- *Referencias personales o profesionales:* Cartas de recomendación y/o referencias personales
- *Documentos de identificación:* IFE, CURP, Acta de nacimiento, Acta de matrimonio, Acta de divorcio y Acta de hijos. Comprobantes de domicilio: agua, luz, teléfono, arrendamiento, etc.

Para este tipo de desarmado el conteo se realiza en tres partes:

- 1 al 8: Primer conteo
- 9: Segundo conteo (solo se cuenta la escritura)
- 10 al 22: Tercer conteo

Lo que se hace en la práctica diaria:

Como se señaló en un principio, la empresa cuenta con una serie de lineamientos que establecen la manera en que deben llevarse a cabo cada uno de los procesos para la organización de los documentos, sin embargo, estas políticas no se aplican y, en cambio, la



práctica muestra otra realidad. A continuación, se describen las actividades reales efectuadas en la cotidianeidad:

En primer lugar, los empleados toman caja por caja de las que son remitidas por el área de captura. Cabe señalar que cada una de ellas contiene una orden de trabajo, en la que se especifica el tipo de desarmado que se hará (completo, en 18 apartados o en 22 apartados) y la cantidad de documentos que se tienen que desarmar.

De manera invariable, el coordinador instruye realizar el desarmado en las modalidades *completo* y en *22 apartados*, justificando que son las únicas opciones que clientes como Casa Hipotecaria mi Casita, proyecto sociedad y proyecto meure solicita.

Desarmado completo

En esta modalidad, el empleado:

- Saca los expedientes de la caja sin tener cuidado de evitar dañarlos, lo que ocasiona que muchas de las veces éstos se rompan o desprendan del legajo. Este acto es provocado por la falta de conciencia de los empleados ante lo delicado de los documentos.
- Retira el broche del expediente que sujeta a todos los documentos y empiezan a extraer cada uno de ellos. En ocasiones saca todos de manera rápida en una sola extracción y, otras veces, cuando son muchos, los saca de uno en uno.
- Una vez que los documentos están completamente extraídos del broche, comienza a retirar grapas, clips o pegamento sin importar si el documento se rompe o no.
- Cuando los documentos contienen fotografías se desprenden y se pegan en una hoja blanca o reciclada con algún adhesivo de manera que la información sea visible al momento de digitalizar. Cabe señalar que un problema grave en este sentido es que no se tiene cuidado de la cantidad de adhesivo a colocar, lo que provoca deterioros



en los documentos. De igual manera, cuando el empleado detecta un documento desgastado recorta las orillas con tijeras.

- Después de haber extraído grapas, clips, broches u otro material se desdoblán todas las esquinas de los documentos tomando cada uno con las manos y alisándolos.
- Se integran todos los documentos para hacer su conteo. En este tipo de desarmado completo se hace un solo conteo corrido por lo que se realiza contando uno por uno y al final del conteo se anota con lápiz la cantidad obtenida atrás de la última foja.
- Finalmente, se acomodan los documentos desarmados para que queden uniformes y se introducen en su folder correspondiente, además se le coloca una liga de plástico alrededor de ellos para que queden sujetos.

Desarmado en 22 apartados:

En esta modalidad:

- El área de captura envía los documentos que se tienen que desarmar en 22 *apartados* con una orden de trabajo la cual contiene la cantidad y tipos de documentos que se van a desarmar.
- El empleado toma una caja que contiene cierta cantidad de expedientes que se tienen que desarmar en 22 *apartados*.
- Se toma un expediente y se quita el broche que sujeta los documentos
- Cada empleado cuenta con una lista de los documentos que solo se van a extraer del expediente para realizar 22 *apartados* de esos documentos
- Se verifica que dentro del expediente se encuentren los documentos del acreditado o en su caso la persona dueña del expediente.
- Una vez que se corrobora esa información se procede a extraer todos los documentos quitando grapas y clips. En este punto se identificó que los empleados no realizan adecuadamente esta operación porque rompen los documentos al extraer estos objetos metálicos de forma rápida y brusca.



- Si los documentos contienen fotografías se desprenden y se adhieren a una hoja blanca o reciclada. Es importante mencionar que el descuido de los empleados en ocasiones provoca que estos documentos lleven un exceso de pegamento y sean colocados de manera incorrecta.
- Una vez retirado todo material que sujeta los documentos y adheridos se procede a corroborar la existencia de los siguientes documentos:
 - *Solicitud y alta de crédito*
 - *Autorización para investigación y monitoreo en materia de crédito*
 - *Carátula de resolución*
 - *Datos de pre-aprobación: Pre análisis del expediente*
 - *Elegibilidad de crédito: N/A no aplica, se coloca SIN DOCUMENTO*
 - *Registro de pre-aprobación: N/A no aplica, se coloca SIN DOCUMENTO*
 - *Reporte de buró de crédito*
 - *Estudio socio-económico*
 - *Escritura y carta notarial*
 - *Instrucción notarial o contrato de adhesión*
 - *Seguro colectivo*
 - *Hoja de apertura de crédito o liquidación de crédito*
 - *Anexo de valor ud"s*
 - *Tablas de amortización*
 - *Carta de instrucción del infonavit*
 - *Avalúo*
 - *Comprobantes de ingresos y estados de cuenta: Cartas de la empresa o laborales, recibos de nómina, estados de cuenta, cédula de comprobación de ingresos y/o Afore*
 - *Cartas de referencia*
 - *Recibos de bancos*
 - *Referencias personales o profesionales: Cartas de recomendación y/o referencias personales*



- *Documentos de identificación:* IFE, CURP, Acta de nacimiento, Acta de matrimonio, Acta de divorcio y Acta de hijos. Comprobantes de domicilio: agua, luz, teléfono, arrendamiento, etc.
- *Números de cuenta*
 - Una vez finalizada la extracción de cada uno de esos documentos el empleado coloca una hoja que denomina *patch* que funge como separador.
 - Realiza un conteo general anotando con lápiz la cantidad de fojas detrás del último documento y finaliza sujetando con una liga todo el expediente una vez desarmado y se coloca en su caja para que sea digitalizado.

Derivado no sólo de la falta de atención y responsabilidad de los empleados, sino de la no aplicación de la normatividad establecida se ha notado que el desarmado se realiza de una forma incorrecta lo que ha provocado incidencias, entre las cuales se encuentran pérdidas documentales y destrucción de los mismos documentos.

Al mismo tiempo hay que señalar que se apreció que al realizar la tarea de desarmado los empleados no usan el equipo adecuado como cubre-bocas, batas y guantes de látex para su propia seguridad, además de que se les permite a los empleados tomar agua y café mientras están trabajando. Con esto se corre el riesgo de que haya una caída de esos líquidos en los documentos y sufran un deterioro mayor.

b. Digitalización

Lo que se establece en la normatividad:

EL área de digitalización cuenta de igual manera con sus propios lineamientos en los que se indican los pasos a seguir u operaciones que se deben realizar para hacer este proceso. Cabe destacar que los lineamientos fueron creados por los empleados que se



dedican a la digitalización de los documentos. A continuación, se describe cada paso que se debe seguir según este documento:

Primer paso: Recepción de los artículos -expedientes-: Se reciben los documentos ya desarmados por parte del área de desarmado y se ubican en la tarima que está señalizada en color amarillo y contiene la leyenda *ÁREA DE DIGITALIZACIÓN*:

- Se deberá proseguir con la revisión de la orden de trabajo y verificar que tipo de digitalización es la que solicita el cliente, (completa o por apartados) así como las características que debe contener el documento para que la operación sea realizada correctamente.
- Se digitalizará en blanco y negro o en color según la manera en como lo solicite el cliente
- Se digitalizará a escala de grises si el documento no es muy legible, esto significa que no se vea de manera clara la información, cabe destacar que el empleado será quien decida si se digitalizará el documento de esta manera porque será quien evaluará si la información es más legible.
- Al realizar la digitalización el empleado tomará en cuenta el tamaño del documento de manera que configure el escáner, ya sea en tamaño carta, oficio u otra medida ya sea para documentos pequeños o de gran medida.
- Se verificará el medio por el que se enviará la información al cliente, este puede por correo electrónico, portal o paquetería, ya que de ello dependerá la forma de digitalización.
 - Por correo electrónico el documento debe pesar menos de 10 MB para su envío.
 - Por portal: el documento puede pesar más de 10 MB.
 - Por paquetería: el documento se digitaliza sin importar el peso ya que se enviará al cliente en forma electrónica o física en papel.



Después de haber identificado las características del documento a digitalizar el empleado procederá a realizar el segundo paso consistente en:

- Se realizará una limpieza profunda de escáner, utilizando un líquido especial para la limpieza de ese tipo de aparato, así como un pañuelo limpiando la bandeja de entrada, el alimentador y la bandeja de salida.
- Se encenderá el equipo de cómputo al mismo tiempo que el escáner.
- Se ingresará a una carpeta que lleva por nombre *digitalización*. Dentro de ella se encontrarán a su vez varias carpetas que se procederán a abrir:
 - o *Escaneos por fecha*
 - o *Fecha*
 - o *Número de la orden*
- El documento digitalizado se guardará en la carpeta con el número de la orden correspondiente.
- Se procede a configurar el escáner, ya sea en blanco y negro, a color o en escala de grises. Así como su tamaño, que puede ser carta, oficio u otra medida.

Para realizar esta configuración se accederá al ícono que está representado por un carácter que tiene forma de un escáner, allí desprenderá todas las características a ingresar para la digitalización.

- Se procederá a ingresar las fojas al escáner, estas deben ir desdobladas, con uniformidad y acomodadas.
- Se tomará un aproximado de 15 fojas, ya que esto permite que al pasarlas se escaneen de forma que todas aparezcan digitalizadas.

Así continuamente se seguirá el proceso cuidando que al momento de estar digitalizando no se revuelvan las fojas. Es muy importante que no se quede ninguna foja sin digitalizar ya que el área de validación podría rechazar el expediente.



Para la digitalización por apartados el proceso no dista mucho del anterior procedimiento, la única diferencia se observará en la configuración del escáner, dando clic en una pestaña que dice 22 y 18 apartados guardando este cambio de forma que al ingresar los documentos en la pantalla de la computadora se verifique que los documentos digitales se van separando de acuerdo al desarmado solicitado.

Al término de la digitalización se procederá a guardar en la carpeta de *número de orden* y se nombrará de acuerdo a lo que indica la orden de trabajo. Un ejemplo de esto se muestra a continuación:

- Testimonio de Mauricio Robles Matías
- 131214 José Luis Robles
- Expediente Fernando Gómez Flores
- Número de tertius

En tanto que para el digitalizado en apartados se guardará de la siguiente manera:

- 01. Solicitud de crédito
- 02. Autorización para la investigación y monitoreo en materia de crédito
- 03. Avalúo
- 04. Escritura
- 05. Estudio socioeconómico

Esto significa que el nombrado indicará el número de apartado además del documento que contiene en su interior. Después se realizará la digitalización de la orden de trabajo, para finalmente culminar el procedimiento.



Una vez terminado el procedimiento se trasladarán los expedientes digitalizados al área de validación para que continúe su proceso, se colocarán en una caja y se entregarán a validación.

Lo que se hace en la práctica diaria:

Como se mencionó el área de digitalización cuenta con sus propios lineamientos para realizar esa tarea cotidiana, sin embargo, los empleados no siguen las indicaciones y realizan la digitalización de los documentos de una forma incorrecta privilegiando la rapidez y comodidad. A continuación, se describe el proceso real:

- En un principio FIPROS lleva a cabo la digitalización mediante un scáner de la marca HP scanjet Pro 3000 s3 con alimentador de hojas el cual permite escanear documentos a una cara o bien a doble cara la cual captura ambas caras a la vez y cuenta con una velocidad de 35 páginas por minuto.
- Se reciben los documentos del área de desarmado y se corrobora el tipo de digitalización que se llevará a cabo, que puede ser *completa* o por *apartados*.
- Una vez que se conoce la modalidad se configura el equipo de cómputo para ello.
- Para iniciar la digitalización de los documentos se crea una carpeta que se denominará *escaneos por fecha* (ver figura 7) y en su interior se abre otra a la que se identificará con la fecha en que se digitalizarán los documentos (ver figura 8). En esta última, se abre una más que llevará por título el número de orden correspondiente.

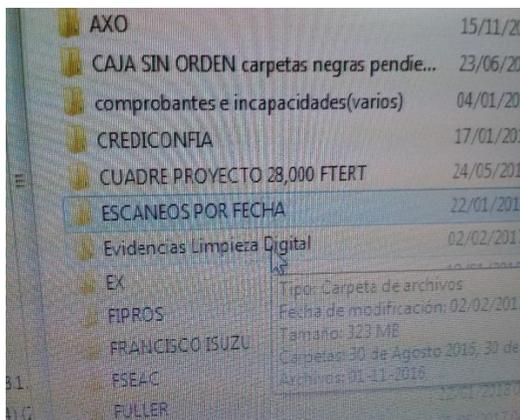


Figura 7. Escaneo por fecha.

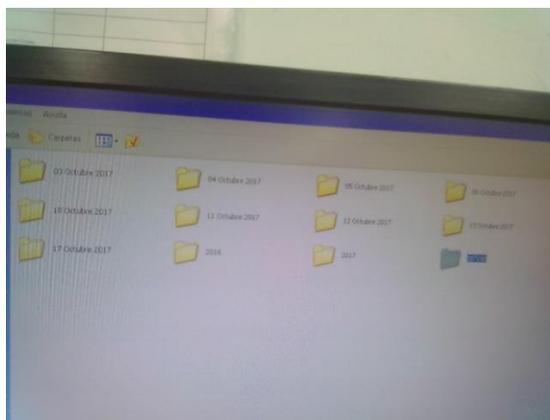


Figura 8. Escaneo por fecha.

- El siguiente paso es configurar el equipo de cómputo abriendo la aplicación para escanear. Para la digitalización *completa* se configura de la siguiente manera: (ver figura. 9)
 - Tamaño de papel: ADF Dúplex
 - Tamaño de pixeles 200 x 200
 - Modo imagen: en esta configuración te permite escoger en blanco y negro, color, escala de grises y modo *advanced* (avanzado), sin embargo, se opta por blanco y negro ya que los que digitalizan consideran que brinda una mejor calidad de imagen del documento.
 - Las configuraciones para la digitalización en blanco y negro son las siguientes: Contraste 05, Realce de luz 205, Gamma 1.6, Sombra 128 y Brillo 128.
 - Ajuste actual: Detección automática de tamaño de página.

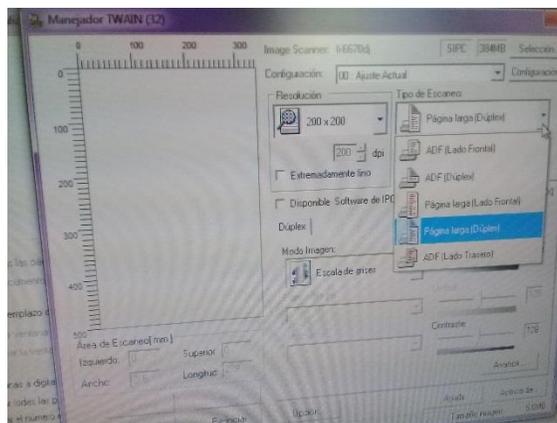


Figura 9. Digitalización completa.

- Una vez realizadas las configuraciones para una digitalización *completa* se toman aproximadamente de 5 a 10 documentos y se insertan en la bandeja de entrada del escáner para empezar a digitalizar dándole clic en un icono denominado digitalizar.

Uno de los problemas que frecuentemente se suscita es que los empleados dedicados a este proceso insertan en el escáner grandes cantidades de documentos y no observan que debido al inadecuado desarmado algunos documentos aún llevan grapas u otro material metálico, lo que provoca que los documentos se rompan a partir de que se detiene el escáner automáticamente cuando detecta este inconveniente.

Cuando se está realizando el proceso de digitalización, automáticamente en la pantalla de la computadora van apareciendo las fojas que ya se digitalizaron y al finalizar el proceso se eliminan las fojas que aparecen en blanco, es decir, aquellas que no contienen información. (ver figura. 10)

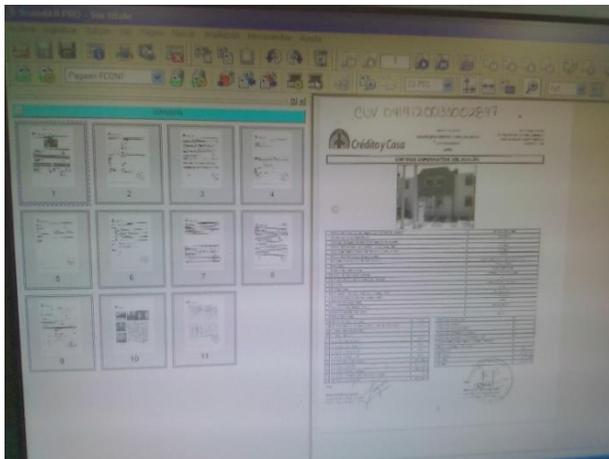


Figura 10. Digitalización completa.

- Una vez obtenidas las imágenes de los documentos digitalizados se guardan. Esto se hace mediante la búsqueda de la carpeta que se creó en un inicio con la siguiente información:
 - Número de crédito + Nombre del acreditado (ver figura. 11)

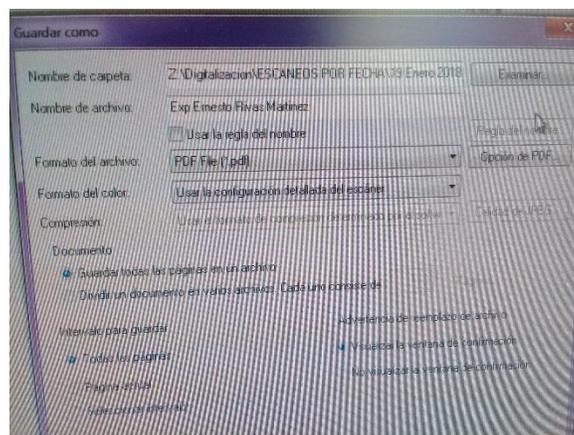


Figura 11. Guarda de la información.



c. Validación

Lo que se establece en la normatividad:

FIPROS lleva a cabo el proceso de validación con el objetivo de que el área de digitalización brinde la mejor calidad de imágenes digitales y verifique las especificaciones solicitadas por el cliente, de tal manera que se cubran satisfactoriamente y así la orden de trabajo sea entregada en tiempo y forma. Se pretende con ello entregar un documento digital de excelente calidad.

Las responsabilidades que tiene el área de validación es llevar un control, que consiste en generar un registro de la orden de trabajo, así como la asignación y cierre de cada una de las operaciones que implican el proceso de digitalización, validando la cantidad de artículos -expedientes- que procesa cada empleado.

El proceso de validación implica verificar que el área de control le genere la asignación correctamente indicando la cantidad de artículos -expedientes- y el tiempo dedicado a ello. Esta área también es responsable de entregar al departamento de calidad el archivo en el tiempo y especificaciones requeridas.

Los empleados que se encargan de validar deben conocer el tipo de orden de trabajo, entre las que se encuentran las siguientes:

- **COBA:** Orden de trabajo que se procesa internamente, según los requerimientos del cliente
- **SIUR:** Orden de trabajo que se procesa en un servicio interno urgente
- **TIEMPO:** Se calcula dependiendo el número de artículos -expedientes- a procesar de acuerdo con la solicitud del cliente en la orden de trabajo, este lo determina el área de control.

A continuación, se presenta el proceso que se sigue es esta operación:

En la orden de trabajo se da la instrucción para validar, misma que especifica los documentos, prioridad y acción a seguir de acuerdo con la solicitud del cliente. (ver figura 12)

Fipros Ciudad de México

ORDEN DE TRABAJO: 0213144
FECHA LIMITE: Jueves, 25 Enero, 2018 6:00:00 pm

Cliente: HERTZ-Terplus S.A. Promotora de Inversión de C.V. Pedido por: Araceli Velazquez Morales
Envío por postal: Tal: #1 9130-8566

Entidad: COBA

no. #	Código Caja	Service Code		
			Digitización de expedientes en PDF asociados	10.00. SCANAPAR Scan por Aparatos
Expediente				
no. #	Código Caja	Service Code	Descripción cont.	Código Expediente
	C01732510	EXTREXPD	José López Sorro	E0003891583
	Para:	Araceli Velazquez Morales	Expediente	
	C01722631	EXTREXPD	Azul Gabriel Lopez	E000488825
	Para:	Araceli Velazquez Morales	Notas + Expediente	
	C01854409	EXTREXPD	MA DEL ROSARIO	E0005681881
	Para:	Araceli Velazquez Morales	FLORES VIZCARRA - EXPEDIENTE.	
	C01851347	EXTREXPD	GUADALUPE EDITH	E0005832818
	Para:	Araceli Velazquez Morales	ARIAS OSTOS - EXPEDIENTE	
	C01851402	EXTREXPD	HUBEN HERNANDEZ	E0005833304
	Para:	Araceli Velazquez Morales	SANCHEZ EXPEDIENTE	
	C01853640	EXTREXPD	RALUI CASTELAN	E0005838201
	Para:	Araceli Velazquez Morales	CEBALLOS EXPEDIENTE	
	C01851497	EXTREXPD	BONIFACIO ANDR	E0005841331
	Para:	Araceli Velazquez Morales	VAZQUEZ VAZQUEZ EXPEDIENTE	

Figura 12. Orden de trabajo.

Cabe mencionar que la solicitud del cliente es un instrumento que detalla los documentos requeridos, así como la manera a proceder sobre la misma (acción y prioridad).

Al realizar la validación es necesario contar con el *FORMATO DE DIGITALIZACION*, el cual contiene las especificaciones para su procesamiento, esto implica tamaño, nombre, tipo, entre otras. FIPROS cuenta con una plataforma digital llamada *Planeador Digitalización* en la cual se cargan los documentos digitalizados que se van a validar (ver figura 13)

- Primero se debe revisar detenidamente la solicitud del cliente en el correo electrónico para confirmar la información de la orden de trabajo y lo solicitado en el formato de digitalización.

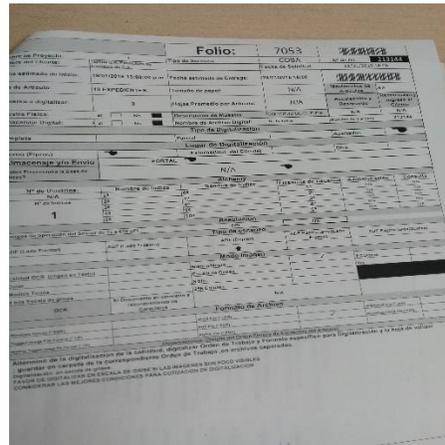


Figura 13. Formato de digitalización.

- Se abre la carpeta que fue guardada con el número de orden de trabajo que se encuentra en la fecha del día que se está trabajando y que está ubicada en la red o ruta asignada para digitalización (192.168.1.5 - Digitalización - Digitalización Proyectos - Digitalización Escaneos por fecha). (ver figura 14)

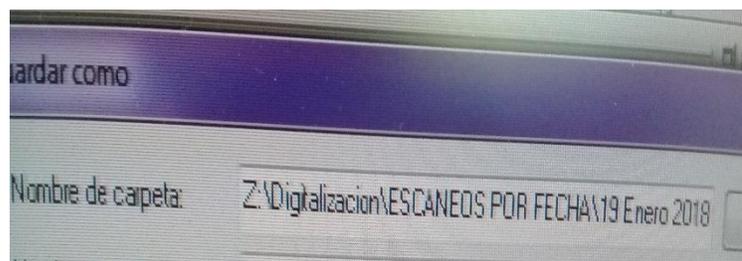


Figura 14. Digitalización - Digitalización Proyectos - Digitalización Escaneos por fecha.

- De acuerdo al formato digital (que la orden de trabajo contiene al final) se deben verificar y evaluar las especificaciones que fueron solicitadas para la digitalización, estas son el tamaño, nombre, DPI, por mencionar algunas.



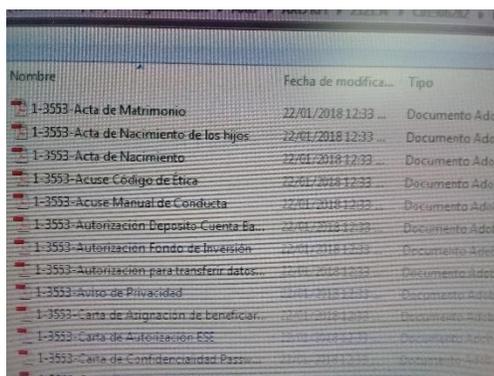
Los aspectos a validar son los siguientes:

- **La imagen legible:** la digitalización debe buscar darle la mejor calidad a la imagen que le sea posible dependiendo siempre del documento físico
- **Imágenes alineadas:** debe mostrarse la información correctamente alineada. Se rechazan las fojas chuecas y dobladas. La imagen debe contener toda la información que presenta el físico
- **Imágenes con numeración:** si el archivo contiene numeración se debe verificar que los números vayan consecutivamente
- **Hojas blancas:** el archivo no debe tener hojas blancas, se permiten hojas con sellos, firmas o que pertenezcan a una numeración
- **Modo imagen:** tomar en cuenta que se debe diferenciar la especificación en cuanto al color que se está especificando, estos son blanco y negro, color, escala de grises, medios tonos, por mencionar algunos
- **Apartados (18 o 22):** en caso de que la digitalización se realice por apartados se deberá validar que cada documento pertenezca al acreditado o co-acreditado correspondiente dependiendo de lo solicitado en el apartado
- **Diferencias:** En caso de existir diferencias a la solicitud (nombre, apellido o etiqueta) se notifica escribiendo en la orden de trabajo o base de datos las observaciones correspondientes para ser entregadas al departamento de atención a clientes. Se debe verificar que el artículo físico -expediente- sea igual o mejor a la visualización que se tiene en el archivo digital

El nombrado es un aspecto sumamente importante en la validación ya que se debe verificar conforme a la solicitud hecha en el formato digital o a lo ya especificado según el cliente, lo que significa que el nombre debe ir correctamente, de no ser así se rechaza.

El nombre del archivo deber ser tal y como fue solicitado en el formato digital validando que sea el correcto e idéntico al físico, basándose en la orden de trabajo o base

de datos que sea proporcionada. (ver figura 15). Si el documento se enviara por correo electrónico el área de digitalización deberá particionarlo a menos de 3 MB validando el tamaño, nombrado y consecutivo de numeración del archivo. Una vez concluida la validación del archivo se hace una copia para colocarla en la carpeta de validación siguiendo la ruta correspondiente (\\192.168.1.5 \ Digitalización \ Digitalización \ Proyectos Digitalización \ Escaneos por fecha \ Validacion2014) de acuerdo a la fecha de entrega



Nombre	Fecha de modifica...	Tipo
1-3553-Acta de Matrimonio	22/01/2018 12:33	Documento Adob...
1-3553-Acta de Nacimiento de los hijos	22/01/2018 12:33	Documento Adob...
1-3553-Acta de Nacimiento	22/01/2018 12:33	Documento Adob...
1-3553-Acuse Código de Ética	22/01/2018 12:33	Documento Adob...
1-3553-Acuse Manual de Conducta	22/01/2018 12:33	Documento Adob...
1-3553-Autorización Depósito Cuenta Ba...	22/01/2018 12:33	Documento Adob...
1-3553-Autorización Fondo de Inversión	22/01/2018 12:33	Documento Adob...
1-3553-Autorización para transferir datos...	22/01/2018 12:33	Documento Adob...
1-3553-Aviso de Privacidad	22/01/2018 12:33	Documento Adob...
1-3553-Carta de Asignación de beneficiar...	22/01/2018 12:33	Documento Adob...
1-3553-Carta de Autorización ESF	22/01/2018 12:33	Documento Adob...
1-3553-Carta de Confidencialidad Pasap...	22/01/2018 12:33	Documento Adob...

Figura 15. Nombrado del documento.

- **Cierre de asignación:** por último, se cierra la asignación que se tiene registrada en el planeador para finalizar el proceso de validación de la siguiente manera:
 - Dando clic en la opción Fin de OT
 - Arroja una ventana con la pregunta ¿Se apoyará algún departamento? y la respuesta a elegir deberá ser NO
 - La ventana siguiente arroja la pregunta ¿Se asignará actividad variable? La respuesta a elegir es NO, continuo a esto se solicita escribir el número de orden de trabajo que se desea cerrar, ejemplo 356987. La ventana siguiente muestra dos opciones TOTAL y ASIGNACION por lo que se elige Asignación. También arroja una ventana con los tipos de operación y solicita elegir el proceso a finalizar, dar clic en validación.
 - Posteriormente solicita número de registro o ID (Empleado) de la persona que realizó la validación y pide indicar el número de parcial que fue asignado



por el planeador. Cabe destacar que se coloca un formato físico de papel en el expediente con campos: desarmado, digitalizado, validado, armado.

Finalmente, se coloca la caja con el artículo físico -expediente- en una tarima que posteriormente pasará al área de armado para realizar el siguiente procedimiento. Se complementan los datos correspondientes en el formato, esto quiere decir que la orden validada se anota en una *Bitácora para digitalización (FFO-23-01)*. Se entrega la orden validada al departamento de calidad el cual verifica la hora de vencimiento para dicha solicitud anotando la hora en que fue entregada y plasma su firma la persona que recibe. De esta manera es como se realiza la tarea de validación en esa área.

Lo que se hace en la práctica diaria:

Como anteriormente se ha mencionado, el área de validación cuenta con su propio manual de procedimientos en el que se describen los pasos a seguir para realizar la correcta validación de los documentos que serán entregados al cliente, sin embargo, se detectó que esa operación se efectúa de manera incorrecta porque los empleados destinados a validar los documentos no hacen uso del manual de procedimientos. A continuación, se describen las actividades reales efectuadas en la cotidianeidad para la operación de validación:

- En un primer paso se observó que el personal dedicado a la operación de validar recibe el documento del área de digitalización, mismo que se encuentra dentro de una caja que además contiene un documento al que se ha denominado *hoja de validar*, en ella se describen los elementos que se deben evaluar para que el documento sea aceptado por el cliente exitosamente.
- Se abre una carpeta electrónica que es denominada *escaneos por fecha* y dentro de ella se encuentra otra con la fecha diaria según los documentos que se han digitalizado o que serán digitalizados. Una vez abiertas esas carpetas se busca dentro



de ellas el número de orden que aparece en la *hoja de validar*, un ejemplo de número de orden es 212345 y se procede a abrir el documento digitalizado.

- En principio se abre el documento ya digitalizado y se valida que el nombre que se le asigna esté correctamente escrito. Debido a la práctica cotidiana de esa operación se observó algunas formas de nombrado que verifican, ejemplos de ellos son:
 - Test + Mauricio Robles Matías
 - Exp + Isabel Rojas Díaz
 - Pagaré de + nombre del deudor
 - Póliza de + nombre de beneficiario
 - Contrato de + nombre de la persona

Al revisar el nombrado se notó que se enfocan más en validar el nombre de la persona de quien es el documento dejando a un lado el tipo de documento, lo que conlleva a que en varias ocasiones se envíe al cliente un documento con el correcto nombre de la persona, pero con el documento digital equivocado.

En ocasiones incluso, se envían las imágenes digitales del expediente de cualquier persona, y cuando llega a manos del cliente se abre y se observa que lo que éste recibe es un testimonio; esto quiere decir que el nombre de la persona está bien escrito, sin embargo, el contenido y el nombre del tipo de documento es incorrecto.

- Posteriormente se valida la fecha, esto quiere decir que se verifica con exactitud que el documento sea enviado en tiempo y forma como el cliente lo solicita, ejemplo de ello es que se tiene que entregar el documento al cliente el día 11 /05 / 2018, sin atrasar o adelantar el envío.



- Se procede a validar el tipo de digitalización, ya sea *completa* o por *apartados*, los cuales se han mencionado con anterioridad, y se verifica el contenido de los documentos.
- Se corrobora que la cantidad de hojas digitalizadas sea igual a las que contiene el documento físico, lo que significa que no debe faltar o sobrar alguna hoja digitalizada.
- Se valida que las hojas digitalizadas se encuentren alineadas, no deben llevar ningún tipo de mancha o raya, estén completas (esto quiere decir que no deben tener ningún tipo de doblez y deben ser visibles).
- Validan el peso de cada documento ya sea en MB y GB para conocer si se enviarán al cliente a través de correo electrónico o mediante la plataforma de FIPROS.
- Una vez finalizado la operación de validación se procede a subir en la red de FIPROS el documento digitalizado a la carpeta denominada *órdenes*, se copia y se pega en esa carpeta.

En ese momento termina el proceso señalado e inicia el siguiente.

d. Armado

Lo que se establece en la normatividad:

El área de armado cuenta con un manual de desarmado en el cual se indican los pasos que se deben seguir para realizar esa operación, cabe destacar que este documento fue elaborado por los empleados que se dedican a esa tarea y que no se elaboró en función de



las necesidades de los clientes de manera fundamentada. A continuación, se describe lo que indica el manual:

Será responsabilidad del empleado dedicado a esta operación que el armado de los documentos sea realizado correctamente de manera que no haya una incorrecta manipulación y extravío de documentos para la entrega al área de archivado.

- Se recibirá el documento del área de validación después de haber pasado por las operaciones de: captura, desarmado, digitalizado y validado, cabe destacar que el armado es la última operación que se lleva a cabo en todo el proceso que sigue el documento para ser enviado al cliente por lo que se considera más fácil y rápida la tarea
- Los documentos se encontrarán sueltos y la tarea para esa área consistirá en volver a integrarlos en su expediente o folder correspondiente
- Se procederá a tomar los documentos: Si en su caso venían de inicio sujetos con broche solo se integrarán insertando todos a través de las perforaciones que tiene y al término se le colocará una liga de forma que lo rodee y sostenga
- Si los documentos venían sujetos con grapas grandes se tomarán todos ellos y se acomodarán de forma que queden uniformes, posteriormente se sujetarán nuevamente engrapándolos ya sea con grapas pequeñas o grandes según el volumen y grosor de los documentos. Para realizar la sujetación esta área cuenta con engrapadoras chicas y grandes
- Si los documentos no venían engrapados, pegados o sujetos con algún material se procederá a engrapar dentro del folder todos ellos juntos
- Al término del armado se colocará el expediente armado en la caja que lo contenía para posteriormente trasladarlo al área de archivado.

Y es de esta manera cómo termina el procedimiento de armado.



Lo que se hace en la práctica diaria:

Anteriormente se mencionó que el área de armado tiene un manual de procedimientos en el que se describen los pasos a seguir para realizar correctamente la operación de armado, sin embargo, se observó que el personal encargado de armar los documentos no aplica adecuadamente el procedimiento que el manual señala y debido a eso se han suscitado errores en esta operación.

La práctica cotidiana de armar los documentos se ha vuelto para el personal una actividad poco importante al identificarse que se arma de diferentes maneras, aunado a ello se notó falta de atención por parte del personal al armar.

A continuación, se describen las actividades reales efectuadas en la cotidianidad para la operación del armado:

- En un primer paso el área de validación traslada los documentos al área de armado los cuales son recibidos dentro de una caja y se procede a realizar la operación.
- Se toma cada uno de los documentos que integran el expediente o testimonio y se procede a acomodar todos juntos de manera que se encuentren alineados, así como revisar que no lleven ningún tipo de doblez en ellos.
- Después del acomodo se inicia el armado, tomando una cierta cantidad de documentos, en el caso de un expediente los documentos se insertan en el broche que sujeta el folder verificando que ninguna hoja quede suelta y que todas sean insertadas dentro del mismo.
- En el caso de un testimonio se toman todos los documentos y se acomodan manualmente de manera que estén alineados además de verificar que no lleve algún



tipo de doblez, una vez realizado eso se introducen los documentos en el folder y se le colocan tres grapas, distribuidas; la primera se coloca en la parte superior, segunda en el centro del folder y tercera en la parte inferior de forma que los documentos estén firmemente sujetos.

- En el caso de aquellos documentos que se encuentran desarmados en 18 o 22 apartados y se tienen que armar se procede a quitar la liga que sujeta los documentos así mismo se extraen del folder para posteriormente quitar cada *patch* o separador como es denominado porque no son documentos. Una vez realizado esta acción se toman todos los documentos y se introducen en el folder.
- En caso de tener una hoja solo se sujeta con un clip o se coloca una grapa.
- Finalmente se colocan en una caja para ser posteriormente archivados en los estantes.

Esta operación es realizada por los empleados de manera rápida y se presentan errores frecuentes tales como la pérdida de documentos, uso de grapas que deteriora los documentos, incluso los documentos se manchan o mojan con alimentos o líquidos que el personal ingresa al área.

Las empresas que contratan los servicios de FIPROS envían grandes cantidades de documentos sin llevar de manera particular un inventario de lo que están transfiriendo. Debido a eso, esporádicamente detectan pérdidas de los mismos y cuando acontece esto se le informa a FIPROS del extravió del documento para que sea buscado y al no ser encontrado FIPROS se deslinda de responsabilidades fundamentándose en la falta de un instrumento dado por la empresa en el cual se lleve con exactitud un registro de cada pieza documental que les fue entregada.



Hasta ahora la misma empresa no se ha visto envuelta en un problema legal a causa de la pérdida de un documento, sin embargo, esto puede ocurrir debido a que en México actualmente existen leyes (como la de protección de datos personales, la general de archivos, la de transparencia y acceso a la información pública, etc.) destinadas a la protección de datos personales y de divulgación de información confidencial, por lo tanto, en algún momento podría ser demandada por esa situación.

Con lo anterior se observó que las empresas que contratan los servicios de FIPROS no han tomado las medidas necesarias para proceder de forma legal, debido a que hasta ahora FIPROS no se ha visto sancionado por errores de pérdidas documentales, antes bien, sigue continuando con sus procesos cotidianamente.

e. Archivado

Lo que se establece en la normatividad:

El área de archivado elaboró sus propios lineamientos con el objetivo de ubicar adecuadamente de forma física cada documento en la estantería, esto se hace mediante la asignación que se encuentra colocada en dicho documento y fue proporcionada previamente por el área de captura.

Como se ha mencionado, el área de captura le asigna un código de barras a cada documento, este se encuentra grabado en una etiqueta de color (entre los colores que se encuentran están el blanco, amarillo, azul, verde y rojo) así como también un número que representa su ubicación en la base de datos y de manera física para ser archivado posteriormente.

Los lineamientos pretenden que se lleve a cabo un adecuado archivado de los documentos y describen lo siguiente:



- El personal encargado de archivar los documentos estará integrado estrictamente por hombres debido al trabajo pesado como carga de extensas cantidades de cajas, traslado de tarimas de madera, realización de búsquedas en estantes de acero, manejo de maquinaria para el traslado de los documentos, entre los cuales se encuentran montacargas hidráulicos, carros transportadores, diablitos de acero y cajas de madera con gran medida, por mencionar algunos.
- Se realizará un adecuado archivado de los documentos.
- El área de armado entregará al área de archivado los documentos que procederán a ser ubicados de manera física en los estantes.
- Se recibirá la cantidad de documentos físicos a archivar, para ello los archivistas entregarán al área de armado una hoja como comprobante la cual contiene cantidad, especificaciones de los documentos y firma de recibido.
- De acuerdo a la cantidad de documentos que se archivarán se hará el uso de algún equipo de traslado antes mencionado.
- Se tomará el equipo de traslado adecuado de manera que los documentos quepan adecuadamente.
- Se realizará el traslado con debida atención, está prohibido maltratar documentos y cajas. Asimismo, manipularlos incorrectamente.
- Los documentos que serán archivados se repartirán equivalentemente entre los empleados para esa tarea.



- Cada personal usará uniforme completo que comprende playera, chamarra y zapatos de seguridad, asimismo faja, radio para comunicarse, casco y lámpara por mencionar algunos.
- Se procederá a archivar, identificando la ubicación que se encuentra en el documento:
 - Identificar etiqueta de color
 - Identificar código de barras
 - Identificar el número de ubicación
 - Identificar tipo de documento
 - A cada empleado se le asignará cierto tiempo para archivar documentos dependiendo de la cantidad dada.
- Se colocará el documento en la estantería de acuerdo a su ubicación: Esto implica la búsqueda del número de piso y color de etiqueta que le corresponde.
- Una vez encontrado, se procede a colocar el documento al estante que le pertenece.

Lo que se hace en la práctica diaria:

Con anterioridad se mencionó que para realizar el correcto archivado de los documentos es necesario seguir un procedimiento, cabe señalar que se cuenta con unos lineamientos de esa área, sin embargo, se notó que, en la cotidianidad de esta labor, los empleados destinados a archivar no cumplen con lo que describes sus lineamientos, de modo que realizan esa operación de la siguiente forma:

- Cada empleado dedicado a archivar recibe del área de armado cierta cantidad de documentos los cuales se contabilizan para determinar el tiempo que se tardarán en ubicarlos en su respectiva estantería.



- Una vez contabilizados cada empleado solo toma ciertas herramientas de trabajo lámpara, radio comunicador, faja y se comparten la maquinaria para cargar extensas y pesadas tarimas de cajas en las cuales vienen los documentos.

Cabe destacar que si son grandes y pesadas cantidades de documentos se hace uso de la maquinaria para poder trasladar tarimas de cajas, por el contrario, si son cantidades pequeñas se hace el uso de carritos transportadores y diablitos de acero.

- El empleado identifica solamente la ubicación del documento porque se observó que no se enfocan en buscar con exactitud el color de la etiqueta y piso donde se encontrará su ubicación, sino que solo se guían con el número que le fue asignado.
- Una vez encontrada la ubicación colocan el documento, cabe señalar que no ratifican si exactamente está correcta la ubicación por mencionar también que no se percatan de que maltratan los documentos al realizar el traslado debido a la carga de peso y desorganización del personal.

3. La manera en que el personal de FIPROS se organiza para llevar a cabo sus funciones

La práctica cotidiana ha llevado a la empresa FIPROS a elaborar sus propios procedimientos para la “organización” de los documentos que recibe de otras empresas. Estos procedimientos son la captura, el desarmado, la digitalización, la validación, el armado y el archivado, y se llevan a cabo en un proceso lineal, es decir, si tuviéramos que esquematizar estas tareas, se visualizarían de la siguiente manera:



Figura 16. Procedimiento para la organización de los documentos que lleva a cabo FIPROS

a. La captura

El primer proceso para el tratamiento de los documentos es la captura que consiste en recibir los documentos en soporte papel de las empresas privadas que son los clientes de FIPROS. Cabe señalar que en muchas ocasiones los documentos se encuentran deteriorados, ya sea por la mala conservación o el uso inadecuado que tuvieron durante la realización del trámite administrativo para el cual sirvieron en sus respectivas empresas. Se reciben en cajas de cartón en las que se almacenan un promedio de 60 expedientes por caja, según el grosor de estos.

El proceso de captura se lleva a cabo en la denominada *área de captura*. Allí los empleados le asignan un código de barras a cada expediente, mismo que se asigna de manera consecutiva. Este código se adhiere al expediente para ser escaneado por un lector posteriormente.

Para conocer mejor las operaciones llevadas a cabo en esta y todas las demás áreas, se elaboró y aplicó un cuestionario a cada empleado.

En primer lugar, hay que mencionar que el área se compone de cuatro empleados que se organizan entre ellos para llevar a cabo el procedimiento de captura. El primer



empleado se encarga de recibir las cajas con los documentos de las empresas, así como un inventario de la variedad documental que contiene cada una de ellas y las entrega al segundo empleado quien se encarga de elaborar un registro de todos los documentos capturándolos en la base de datos RecalSDL creada por FIPROS, o bien, en la de la empresa del cliente, en caso de contar con una.

Una vez que se realizó la captura de los documentos, el tercer empleado se dedica a colocar etiquetas con códigos de barras a cada uno de los documentos. Cada una de las etiquetas es de un color distinto para señalar que se trata de tipos de archivos distintos.

Finalmente, el último empleado se dedica exclusivamente a la recolección de los documentos para guardarlos en cajas de archivo y, una vez terminado el proceso de captura, éste hace el traslado de las cajas al *área de desarmado*.

b. El desarmado

El *área de desarmado* señala estar integrada de cinco empleados del género femenino y uno del masculino.

El proceso de desarmado consiste en desintegrar los expedientes que contienen documentos desengrapándolos, desdoblado hojas, eliminando pegamentos, hilos, broches y clips, entre otros materiales que sostienen a los documentos de forma que queden de manera uniforme.

Las cinco mujeres se dedican a desarmar los expedientes y, en los momentos en que se encuentran documentos deteriorados hacen una restauración precaria de los mismos.

Por otro lado, el único hombre que labora en esta área, se encarga de verificar que los documentos vayan perfectamente bien desarmados por lo que su única tarea es contar



cada uno de ellos para obtener la cantidad que posteriormente se digitalizará y una vez concluida esa tarea sean trasladados al *área de digitalización*.

c. La digitalización

El *área de digitalización* se compone de dos personas: un hombre y una mujer. Son ellos quienes se encargan de recibir los documentos del *área de desarmado* para realizar su tarea que consiste en digitalizar cada uno de los documentos mediante un equipo informático compuesto por una computadora, un modem y una digitalizadora la cual llega a digitalizar un promedio de sesenta fojas por minuto.

La tarea de esa área consiste en la obtención de imágenes de cada documento que es procesado por un escáner que se configura de acuerdo con el tipo de documento que se va a digitalizar: según con su color, tamaño, tiempo y correcciones de algunos documentos como agregar fojas, eliminarlas o recortarlas.

Al terminar de digitalizar el documento con las características solicitadas por la empresa se le asigna un asunto al archivo y se almacena en formato PDF en una carpeta para que posteriormente se traslade al *área de validación* una vez finalizada la digitalización.

d. La validación

En el área de validación se identificó que dos personas del sexo femenino son quienes se dedican exclusivamente a la tarea de validar porque son las únicas que están capacitadas y cuentan con más tiempo de antigüedad en el conocimiento de validar.



La validación consiste en:

- Verificar, evaluar y determinar que en el documento que se ha digitalizado aparezca la misma cantidad de fojas que existen en el expediente en papel.
- Las imágenes digitalizadas deben ser claras y vistosas, no deben llevar anomalías de color que alteren el documento electrónico.
- Que estas imágenes se encuentren de manera continua y ubicadas en el lugar correcto.

Cabe destacar que un aspecto importante al validar es el asunto asignado que consiste en el nombre que llevará el archivo para que el cliente no tenga problemas al buscar y localizar su información.

Una vez concluida esta labor, la información electrónica se coloca en la intranet de FIPROS para ser enviada a sus destinatarios vía correo electrónico, sitio web o paquetería.

e. El armado

El área de armado se integra de cinco empleados quienes son mujeres y se organizan entre ellas para realizar el armado de cada documento en formato papel, esto quiere decir de manera física, este proceso consiste en integrar nuevamente todos los documentos en su expediente de manera que queden sujetos y ordenados. Esta labor se hace mediante el engrapado, pegado y amarrado, por mencionar algunas tareas, revisando cuidadosamente que no se doblen y rompan las fojas al momento de estar manipulándolas.

El área de validación le envía a la de armado las cajas de documentos una vez que ya estén validados por lo que la tarea de cada empleado consiste en tomar una caja de cierta cantidad de documentos para que empiecen a armar y al término devolverlo a la caja correspondiente.



f. El archivado

Esta área se compone de quince empleados hombres quienes se encargan de acomodar las cajas que contienen los expedientes, ubicándolas en el lugar que les corresponde de acuerdo con la asignación que le dieron en el área de captura.

Los empleados almacenan las cajas en un mobiliario especialmente diseñado en forma de anaqueles, andamios y estantes para su acomodo, y cada uno tiene aproximadamente dos horas para archivar 15 cajas, se comunican entre ellos mediante un radio porque el mobiliario cuenta con 10 niveles de pisos y se conectan mediante pasillos y un elevador automático.

4. Análisis de resultados

Como se pudo observar tras realizar un exhaustivo análisis de las actividades de FIPROS, existen una serie de deficiencias que se establecen a continuación:

a. En cuanto al área de captura

- La falta de responsabilidad y desatención en su trabajo por parte de los empleados dedicados a este proceso es el primer factor que influye para cometer errores en el área, de acuerdo a lo observado se identificó que esta área carece de personal porque las cantidades de documentos que se tienen que capturar varía lo que quiere decir que en ocasiones son cantidades masivas lo que conlleva a elaborar el trabajo incorrectamente. El tiempo para elaborar la captura es esencial pero no es aprovechado ya que se detectó espacios de tiempo muerto (que dedica a comer, platicar y hacer uso del teléfono celular).



- Los empleados no acatan los pasos que deben seguir de acuerdo a lo que establecen sus manuales, se nota claramente que la información capturada de los documentos parece no ser funcional debido a que no se profundiza la descripción detallada del contenido de cada documento, la falta de conocimiento sobre la identificación, organización, valoración y descripción de los documentos en materia de archivística lleva a FIPROS a crear su propia gestión documental así como sus propios procesos, sin embargo no están cimentados en la archivística y si continúan con dichos procesos en un futuro estarían perdiendo clientes sumamente fuertes en el mercado lo que conllevaría a pérdidas económicas.
- El programa RecalSDL además de servir como programa de captura es también la plataforma que sirve para subir, enviar y preservar los documentos digitales. Carece de funciones para el acceso y recuperación de la información, pero dado que a FIPROS le ha funcionado para brindar sus servicios no le apuesta a comprar programas o softwares especializados en gestión de documentos.

b. En cuanto al área de desarmado

Para comenzar es necesario decir que el personal no sabe lo que implica la “restauración” esto da paso a que los empleados reparen los documentos cuando se encuentran desarmando el expediente, haciéndolo de la manera que mejor les parezca y por comodidad, para el personal lo importante es que de primera vista no se vea roto o maltratado y con eso quedan satisfechos. Se observó que para el personal la restauración consiste en desdoblar los documentos, hacer cortes y pegar los pedazos u hojas rotas.

- El desarmado se realiza de forma rápida y ruda porque al quitar grapas, broches, clips, adherir y desdoblar maltratan, manchan y rompen los documentos, lo que significa que no se desarma el expediente de manera cuidadosa.



- El área de desarmado no cuenta con instrumentos de control que permitan conocer el número de documentos que se desarmen al día y mediante eso sacar cifras de la producción de captura que se realiza. La única forma de saber la cantidad es manualmente a través de un formato de papel que se les proporciona a cada empleado de esa área y se compone de los siguientes campos: nombre, fecha, operación, sobre, paquetes y total de expedientes, folders u otro tipo documental que se haya desarmado durante el día pero pese a eso estos formatos no tienen un destino final en el cual se capturen los datos porque solo funcionan como datos irrelevantes y son destruidos u olvidados por el coordinador del área quien es el encargado de recibirlos y revisarlos.
- De acuerdo a lo observado mientras se recababa la información, se obtuvo como resultado un rango de 40 expedientes desarmados por día, sin importar el grosor y complejidad de éstos. Cabe señalar que FIPROS es una empresa privada lo que significa que busca un beneficio económico para ser rentable y obtener mayores ingresos, por eso es importante que sus empleados sean eficaces y eficientes en cuanto a su producción que implica producir la mayor cantidad de documentos en formato digital para ser enviados a sus clientes. Todo esto conduce a que cada empleado trabaje bajo presión por la necesidad de desarmar la mayor cantidad de documentos durante el día. Con lo anterior se apreció que el tiempo destinado para realizar ese proceso es el primer factor que influye para que aparezcan errores aunado a eso el desempeño de cada empleado no es suficientemente bueno porque se observó que varían las cantidades de producción diarias lo que representa que en ocasiones obtienen las cantidades que deben alcanzar en cuanto a la producción, pero por otro lado eso no es funcional por la existencia de errores que surgen al cumplir con la producción establecida.
- Es importante destacar que el personal carece de los conocimientos necesarios para trabajar con los documentos ya que su grado académico está por debajo del nivel



medio superior. Esto para FIPROS no es un impedimento puesto que justifica estas contrataciones capacitando al personal en tareas que son técnicas y que no requieren conocimientos científicos. Sin embargo, para llevar una adecuada gestión documental sí se requiere personal profesional que no solo domine las técnicas requeridas, sino las bases teóricas de la archivística que rigen a la propia gestión documental, como a la administración de archivos. Por tanto, a mayor especialización del personal que allí labora, mejores beneficios económicos tendrán la empresa.

c. En cuanto al área de digitalización

- A pesar de que son solo dos personas quienes se dedican a esa labor se identifican varios errores ya que el área de validación les ha rechazado documentos por no adecuadamente digitalizados, lo que repetir ese proceso es considerado pérdida de tiempo y trabajo.
- Al igual que en el área anterior, el personal no tiene claras sus funciones ni las razones de por qué hace lo que hace.
- Debido a la cotidianidad de realizar la digitalización de los documentos se observó que los empleados encargados de esta tarea en ocasiones no cambian las configuraciones del escáner porque según los empleados estas mismas se guardan automáticamente esto los lleva a que todos los días solo lleguen y enciendan el equipo informático, también se notó que por comodidad son pocas veces las que realizan limpieza profunda al escáner para eliminar polvo y residuos de material lo que conlleva a que el escáner se descomponga rápidamente.
- En cuanto a la operación de digitalización se encontraron errores como pérdida de documentos, deterioro, envío y mala calidad de los digitales así mismo el incorrecto



nombrado de los archivos electrónicos esto ocurre al momento de ser transferidos de un área a otra y ser manipulados esporádicamente por varios empleados.

- Los empleados dedicados a esta tarea tienen la responsabilidad al igual que los demás procesos de sacar su propia producción de documentos digitalizados lo que quiere decir que tienen de 4 a 5 minutos para digitalizar un documento. Cabe señalar que el proceso de digitalización es más tardado porque depende de la rapidez del escáner y si este es lento la cantidad de documentos digitales será menor. Esto provoca que el empleado se sienta presionado y haga el trabajo incorrectamente provocando errores y pérdida de tiempo.
- Con todo lo anterior podemos afirmar que la digitalización es una buena opción para conservar la información de los documentos físicos solo que es importante realizar este proceso adecuadamente.

d. En cuanto al área de validación

- Al igual que en el área anterior, el personal no tiene claras sus funciones ni las razones de por qué hace lo que hace.
- Se notó que debido al descuido del personal encargado de validar ocurren los siguientes errores:
 - Los documentos se envían al cliente equivocado
 - En ocasiones el nombrado, tipo de documento y contenido se validan erróneamente.
 - Pérdida de documentos físicos.
 - Envío de imágenes digitales de baja calidad debido a que las hojas van desalineadas, manchadas, así como ausencia de imágenes digitales.
 - Ausencia de un respaldo de las imágenes digitales y desorganización en carpetas.



- Impuntualidad en la entrega de los documentos digitales a los clientes.
- Descargas fallidas de los documentos por descuido en el tamaño y peso en que los envían.

La validación de los documentos en formato físico y digital para FIPROS es sumamente importante porque en este proceso se valora si el documento cumple con los requisitos que solicita el cliente para su envío, no obstante, se encontraron muchos errores esto provoca pérdida de tiempo y doble trabajo para los empleados. En esta área no es necesario sacar un número exacto de documentos validados.

e. En cuanto al área de armado

- La falta de atención y responsabilidad por parte de los empleados para llevar a cabo el armado es uno de los principales factores que intervienen en el manejo inadecuado de los documentos aunado a eso el desconocimiento de lo que implica la restauración conlleva a que el personal lleve a cabo la reparación de manera inadecuada.
- Se identificó que no aplican el procedimiento correcto que debe seguirse para integrar o devolver nuevamente cada documento a su estado original tal cual lo envía el cliente de forma física, lo que conlleva a la pérdida de documentos, deterioro acelerado a causa de la inadecuada manipulación, así como el uso de materiales para el armado de muy baja calidad.
- Entre los materiales que usan para armar los documentos se mostraron grapas y broches metálicos, pegamento en barra tipo pritt así como perforadoras mismas que dañan al documento y debido a eso se notó la presencia de fisuras, manchas y humedad a causa del pegamento, por mencionar algunas.



- El tiempo es fundamental para realizar esta tarea porque cuentan con aproximadamente 30 minutos para armar 10 expedientes y esto depende de qué tan grande sea el grosor y volumen de cada uno ya que les puede llevar más tiempo en armar y ello provoca que lo hagan de manera incorrecta. Es importante señalar que en esta labor el personal tiene que armar cierta cantidad de documentos lo que significa presión para el empleado.

f. En cuanto al área de archivado

El personal dedicado a esta labor muestra desconocimiento de lo que implica archivar los documentos debido a que la práctica de colocar estos en su ubicación que le es asignada se ha vuelto algo cotidiano por lo tanto no se preocupan por conocer con profundidad esta tarea.

- Como se menciona en esta área se tienen que guardar los documentos de acuerdo a la ubicación que tienen asignada, lo que se observó es que el empleado coloca los documentos en la estantería que le corresponde esto lo hace mediante la ubicación que se le asigna al propio documento, incluso guardan los documentos que se encuentran en un estado de deterioro y con frecuencia realizan la labor rudamente por el inadecuado manejo de las cajas cuando son cargadas o trasladadas estas sufren daños.
- En un comienzo se reconoció que el tipo de folders donde se colocan los documentos son aquellos de papel y plástico en una medida tamaño carta y oficio, la mayor parte de estos son adquiridos en color beige y en ocasiones en azul cielo, asimismo se llegan a colocar ciertos documentos en carpetas con forro de plástico y soporte de cartón debido al grosor de los documentos estos son exclusivamente en tamaño carta. La falta de uniformidad en cuanto al tamaño de los folders o carpetas hacen que los documentos se dañen tras ser colocados en sus respectivas cajas.



- Por otro lado, las cajas utilizadas para colocar los expedientes están hechas de cartón en un formato auto montable desafortunadamente la composición de este material es de baja calidad porque no pasaron por un proceso de desacidificación y resultado de eso es la presencia de acidez en el cartón lo que trae consigo que los documentos colocados dentro se dañen asimismo que las cajas muestren una baja durabilidad debido a que con facilidad se rompen. En este sentido, se observó la presencia aleatoria de dos tamaños de cajas donde se colocan los documentos:

Tamaño	Tamaño largo x ancho x alto
Carta	24 x 12 x 10
Oficio	24 x 15 x 10

- Las condiciones físicas de las cajas varían debido al tiempo y manejo que han sufrido, sin embargo, de acuerdo a lo observado se estima que el 70 % de las cajas donde archivan están en buen estado físico. Es importante mencionar que los empleados dedicados a archivar en ocasiones reparan las cajas para que vuelvan a ser utilizadas. La cantidad de expedientes que colocan por caja varía porque se mostró que algunas no van completamente llenas de expedientes mientras que por otro lado sobra espacio dentro de ellas en otras ocasiones, lo que conlleva a que los documentos se maltraten, deterioren y extravíen debido a la excesiva o poca cantidad contenida.
- La infraestructura de la que se compone el lugar donde se colocan los documentos está constituida primeramente de estanterías de metal conformadas por baterías dentro de las mismas están las charolas en las cuales se colocan directamente los documentos. Por otro lado, se observa que la estantería está formada por plataformas inclinadas de roldanas o rodillos que garantizan la óptima entrada y salida de las cajas.



- La temperatura a la cual se encuentra el lugar de resguardo de los documentos en FIPROS oscila entre 14 y 20 grados centígrados, mientras que la humedad es de 45% a 65%. Lo que ayuda que los documentos se conserven adecuadamente.
- La iluminación del lugar se compone por luz artificial de 60 así como luz fría utilizada con filtros neutralizantes. Los pisos donde se encuentra la estantería están contruidos de cemento firme al parecer son resistentes al peso de toneladas.
- En cuanto a la limpieza se realiza por dos personas quienes se encargan de mantener limpios los pisos, paredes, vidrios y estantes del lugar y se detectó la utilización de líquidos multiusos en pisos y estantes, es importante mencionar que para eliminar el polvo de los estantes ese personal desliza una jerga mojada con líquido limpiador provocando que las cajas y documentos que se encuentran se humedezcan y den paso al deterioro. Por otro lado, están instalados deshumidificadores que reducen y controlan la humedad. Se encuentra instalado un sistema de ventilación junto con filtros dimensionados que impiden la entrada del polvo.



Conclusiones

De lo analizado en este capítulo, se puede concluir lo siguiente:

PRIMERA. Las instituciones generan documentos diariamente que sirven en primer lugar para dar trámite a los asuntos administrativos que solicitan los ciudadanos y, en segunda instancia, sirven de evidencia de las acciones llevadas a cabo, lo cual sirve para construir y reconstruir la historia de las instituciones. De allí la importancia de su conservación.

SEGUNDA. Las políticas públicas encaminadas a la rendición de cuentas, la transparencia y el acceso a la información demandan que los sujetos obligados cuenten con archivos perfectamente organizados, con el fin de poderlos poner a disposición de quienes soliciten algún documento.

TERCERA. Ante estas necesidades han surgido empresas privadas encargadas de gestionar documentos tanto a instituciones del sector privado pese a ello estas empresas cuya misión es llevar a cabo procesos de *outsourcing documental* desconocen los procesos de gestión documental que establece la archivística.

CUARTA. Lo anterior se constató al analizar una de las tantas empresas privadas que existen en México y que venden particularmente el servicio de *gestión documental*, desconociendo por completo lo que este concepto implica.

QUINTA. En su lugar, se encargan de procesos superficiales que distan mucho de lograr una conservación óptima de los documentos, considerando a estos como una mercancía que reporta ganancias económicas y no como el patrimonio documental de las instituciones.



SEXTA. Lo anterior genera que no se les asigne a los documentos el valor que debieran poseer y que en un futuro se convertirán en la memoria histórica de una nación.

SÉPTIMA. Esta situación se comprobó al analizar tan sólo una de las tantas empresas que se encuentran en México, pero no sería extraño pensar que el resto vaya por el mismo camino de FIPROS toda vez que en ningún sitio web consultado se encontró alguna evidencia de que se apliquen los principios que establece la archivística.

Esto hace pensar que, si las empresas privadas gestionan los documentos con base en los criterios archivísticos sus ganancias incluso se verían mayormente favorecidas al realizar sus actividades basadas en una metodología archivística que al mismo tiempo impactaría favorablemente en las políticas referidas al acceso a la información. Así pues, cabría entonces preguntar ¿qué deberían estar haciendo las empresas y, particularmente FIPROS para gestionar de manera correcta los documentos?, antes de eso deberían entender ¿Qué la llamada *gestión documental*?, ¿Qué implica gestionar los documentos con base en la teoría archivística?, ¿Qué tareas contempla la gestión documental? y ¿Cómo aplicar cada una de esas tareas? En el siguiente capítulo se dará respuesta a estas interrogantes.



Capítulo 2. La gestión de los documentos para FIPROS

Introducción

La cotidiana generación de documentos en las instituciones y empresas va en aumento porque estos son producto de las actividades y funciones que realizan, esto ha provocado problemas en cuanto a su gestión desde el momento en que se generan ya sea desde las oficinas como medios para realizar trámites y hasta su propia resolución. La producción incontrolada de documentos da paso al inadecuado manejo, pérdida y espacios invadidos por crecientes masas documentales, aunado a ello los factores externos que repercuten en el control de los documentos complica en ocasiones su uso y consulta en el ámbito tanto de las instituciones públicas como de las empresas del sector privado.

En varias organizaciones se han suscitado problemas como la pérdida de grandes volúmenes documentales a consecuencia de la negligencia, de la falta de conciencia y carencia de conocimientos archivísticos, lo que conlleva a que la sociedad muestre desinterés por conservar y custodiar sus documentos.

Se ha observado un desorden documental y acceso restringido a la información en las instituciones públicas y empresas privadas, asimismo escasez de profesionistas en archivística que se encarguen de la gestión de documentos, por lo que en la actualidad los problemas de esta índole siguen figurando.

La falta de profesionistas especializados en archivística conlleva a la contratación de personal que desconoce los principios tanto teóricos como metodológicos de la archivística, donde se involucra la llamada *gestión de documentos*.



Las principales razones por las cuales surgen todos esos problemas es porque no conocen y aplican la gestión documental, la cual permite que se generen racionalmente los documentos, exista un control, una organización, una identificación y recuperación de manera rápida y fácil de los documentos en instituciones públicas y empresas privadas esto significa que aquellos problemas pueden disminuir si se efectúa un adecuado tratamiento documental.

Por un lado, la gestión de documentos pretende evitar la producción irracional de documentos de manera que se logren simplificar las actividades administrativas, al mismo tiempo de conseguir una adecuada coordinación entre las instituciones y las empresas productoras de documentos y los archivos que los reciben.

Se ha notado que de manera indistinta se emplean los términos de gestión y administración de documentos, así como gestión y administración de archivos, sin embargo, estas acepciones son diferentes una de otra, este problema deriva de no contar con una terminología uniforme, por lo que causa confusión en la propia ciencia archivística.

En México se adoptó el término *administración de documentos* utilizado como un modelo archivístico basándose en que no todos los documentos pueden ni deben conservarse, atendiendo al principio de procedencia y de orden original apoyándose a su vez en la etapa del ciclo vital de los documentos en que se encuentran. Por todo ello se concibió como una metodología integral que permite planear, dirigir y controlar la producción, uso, circulación y selección de los documentos.

En este capítulo se exponen algunas definiciones que diversos autores aportan en cuanto a la gestión de documentos que integra tareas como: la identificación, la organización, la valoración y la descripción, asimismo se exponen de manera teórica conceptos que permiten esclarecer un significado de otro con el objetivo de entender todos



los procesos que interfieren en la gestión de documentos y poder así llevarla a cabo en las instituciones públicas y en las empresas privadas.

1. La información y los documentos de archivo: repaso general para contextualizar la gestión documental

En un principio la información que se transmitía a través de los documentos se administraba habitualmente en los libros y documentos escritos, hoy en día las nuevas tecnologías han repercutido en ello porque se han creado otros soportes que la contienen, tal y como sucede con los documentos electrónicos lo que significa que este aumento tiene que ser controlado para su utilización. Por lo tanto, si la información no lleva un adecuado control, se corre el riesgo de perderse o destruirse y, peor aún, que la sociedad desconozca su historia.

Se ha escuchado decir que “información es poder” porque el futuro de un país depende de la disponibilidad de ella, en este sentido se ha considerado como un bien social y económico que lleva al desarrollo, sin embargo, no se puede monopolizar, lo que debemos hacer es comunicarla porque el buen uso y manejo impedirá el desconocimiento.

Algunos autores han definido a la información, tales como:

López Ayllón (2015: 27) quien la define como “cualquier documento que los sujetos obligados generen, obtengan, adquieran, transformen o conserven por cualquier razón o título”. Sin embargo, en algunos casos la información puede clasificarse como reservada o confidencial según convenga a los intereses del Estado, aspecto que se abordará más adelante.

La información es un conjunto de datos, que constituye un mensaje sobre un cierto fenómeno o ente. La información permite resolver problemas y tomar decisiones ya que su



uso racional es la base del conocimiento. Consiste en la transmisión de los datos obtenidos sensorialmente, a través de un mensaje, desde un transmisor hasta un receptor, en un proceso comunicacional, utilizando el lenguaje oral, escrito o gestual, expuestos de manera sistemática para otorgarles significación y generar conocimiento. (Cruz, 2014)

Con lo anterior se puede establecer que la información generada por las instituciones, compañías o empresas privadas va en aumento. La información ya materializada en un soporte adquiere valores, convirtiéndose con ello en un recurso. Sin lugar a dudas no basta con llevar un registro documental de sus actividades, sino que es necesario organizarlo de tal manera, que sea posible identificar de forma rápida y eficiente esa información contenida en cualquier soporte tangible o intangible. Pero, ¿qué es un documento? Y, particularmente, ¿qué es un documento de archivo?

Es sustancial que las entidades públicas y privadas generen documentos en grandes cantidades, de esta manera rinden cuentas de su existencia y funciones que realizan cotidianamente. Los documentos son de vital importancia para la organización, desde su creación hasta su destino final, he aquí la importancia de gestionarlos adecuadamente. No se puede hablar de archivos sin documentos, pero en cambio se pueden generar documentos sin existir archivos donde se resguarden, conserven y custodien.

Las entidades públicas y privadas deben entender que los documentos integran el patrimonio documental, forman parte de los archivos y de los depósitos documentales, estos se encuentran sueltos o agruparse en fondos y colecciones conservando su origen materializado en papel o en formato electrónico.

Podemos considerar a los documentos como materia prima de los archivos, son el objeto sobre el que el archivista realiza su actividad profesional, de tal manera que los documentos dan lugar a la existencia de archivos. Cabe destacar que el archivo, el documento y la información están estrechamente relacionados, son entes inseparables,



estos establecen una triple dimensión en el objeto de la archivística. Sin embargo, estos términos en ocasiones confunden lo que da paso al inadecuado uso de ellos, por eso es importante definir cada uno. A continuación, se exponen algunas definiciones:

Documento, en un sentido amplio es todo registro de información independiente de su soporte físico. Abarca todo lo que puede transmitir el conocimiento humano: microfilmes, microfichas, láminas, transparencias, diseños, mapas, informes, normas técnicas, patentes, cintas grabadas, discos, partiduras, fichas perforadas, manuscritas, sellos, medallas, cuadros, modelos, facsímiles y de manera general todo lo que tenga carácter representativo en las tres dimensiones y esté sometido a la intervención de una inteligencia ordenadora. (Heredia Herrera, Archivística general: Teoría y práctica, 1991, pág. 121)

Es el testimonio de la actividad o funciones que realizan las personas dentro de una entidad pública o privada, habitualmente la información se encuentra en soporte papel o en un formato electrónico. Según el Diccionario de Terminología Archivística, el documento es “toda expresión en lenguaje natural o convencional y cualquier otra expresión gráfica, sonora o en imagen, recogidas en cualquier soporte”. (Subdirección General de los Archivos Estatales, 1995)

Es también “La combinación de un soporte y la información registrada en él, que puede ser utilizado como prueba o para consulta”. (Heredia Herrera, Posts Tagget "Antonia Heredia", 2009)

La capacidad que tienen los documentos para funcionar como instrumentos de gobernanza y responsabilidad forman parte sin lugar a dudas de la memoria, identidad, patrimonio y fuente de información de valor añadido. Está estrechamente relacionada -esa capacidad- con las cualidades que mantiene como probatorias, de transaccionalidad y contextualidad. Queda constatado que las instituciones públicas o privadas deben hallar la



manera de realizar una correcta gestión porque no se trata de eliminar “aquellos documentos viejos con polvo” porque quizá sin imaginarlo están destruyendo su identidad como institución.

Ahora bien, los términos documento y documento de archivo en ocasiones han causado confusión por su similitud, sin embargo, son dos acepciones completamente diferentes.

La práctica archivística parte de la concepción del documento vista como una información disponible en un soporte, resultado de las actividades que son propias de una organización y que aporta valores informativos y probatorios. Algunos autores exponen su definición:

Tanodi (1981) “Considera al documento de archivo como el soporte que contiene un texto que es el resultado de una actividad administrativa de una entidad, efectuada en cumplimiento de sus objetivos y finalidades, añade que la actividad administrativa se toma en su sentido extenso, de las gestiones internas y trámites internos y externos considerados de índole administrativa, contable (económico-financiero) y jurídica, que dan pruebas sobre derechos y deberes”. (Tanodi, Introducción a la ordenación y clasificación en archivística, 1981, pág. 5)

“Los documentos de archivo son como tales los producidos y recibidos por una persona o institución durante el curso de su gestión o actividad para el cumplimiento de sus fines y conservados como prueba e información”. (Heredia Herrera, Archivística general: Teoría y práctica, 1991)

El documento de archivo es el que contiene información o testimonio en cualquier soporte, formato y fecha y por cualquier medio o lenguaje que ha sido recibido o expedido en el ejercicio de sus funciones legales o transacciones de negocios por una institución o



persona que lo conserva para testimonio y prueba y continuidad de su gestión. (Romero Tallafigo, Archivística y archivos. Soportes, edificios y organización, 1994, pág. 128)

“El documento de archivo se refiere al soporte que, como contenido, materializa información que es almacenada, utilizada y difundida por un emisor-sujeto productor-para ser procesada por un receptor-usuario-“. (Ramírez Aceves M. M., 2014, pág. 36)

Con lo anterior se concluye que los documentos de archivo se producen en las entidades de manera constante, en este caso hacemos énfasis en el sector privado, por lo tanto deben atender esta situación realizando una correcta valoración de acuerdo con el valor de la información y soporte que aportan, ya que como se ha mencionado, son resultado y testimonio de la existencia y funciones de las empresas, asimismo, se caracterizan por producirse de manera natural dentro de la estructura orgánica de la misma, además de ser caracterizados por ser únicos, esto quiere decir que no se publican como otras fuentes de información, ni tampoco existen volúmenes de ejemplares, tal y como sucede con los libros. Por otra parte, las empresas deben preocuparse por sus documentos porque de no hacerlo se exponen a la pérdida irreversible de ellos.

2. Las agrupaciones documentales en el marco de la gestión documental

Los documentos de un archivo bien organizado adquieren una estructura que permite el control y la recuperación de cada unidad documental del acervo. La estructura del archivo está basada en los conceptos de fondo, sección y serie que establecen un principio de diferenciación, estratificación y jerarquía de los diversos grupos documentales que conforman el acervo.

Cabe mencionar que las categorías archivísticas son las distintas agrupaciones documentales, estas son las naturales y artificiales que genera y recibe la propia institución. Los grupos naturales son los documentos que se generan producto de la actividad natural

y se van agrupando de esa misma manera, están conformados por el fondo, la sección, la serie, el expediente y la pieza documental que jerárquicamente van de lo general a lo particular. A continuación, se muestra un esquema para identificar cada una:

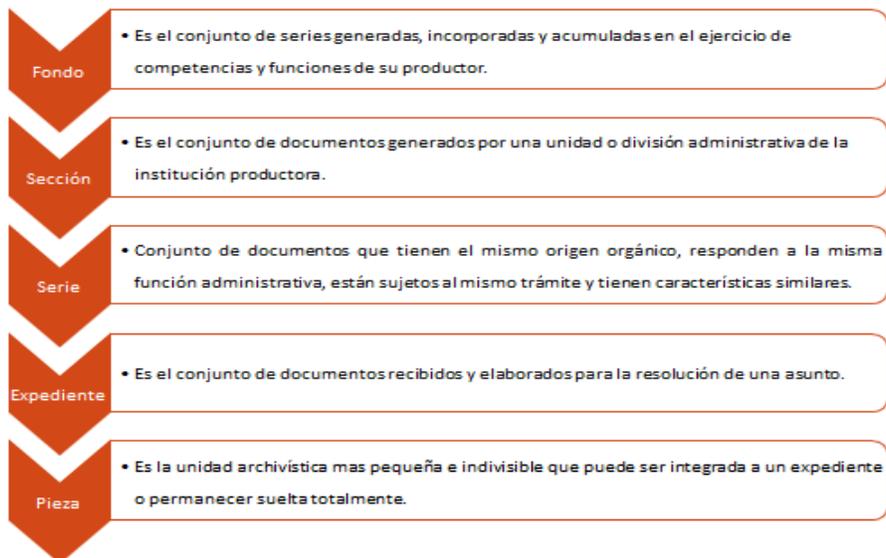


Figura 17. Agrupaciones documentales naturales.

Fuente: (Ramírez Aceves M. M., 2014, pág. 44)

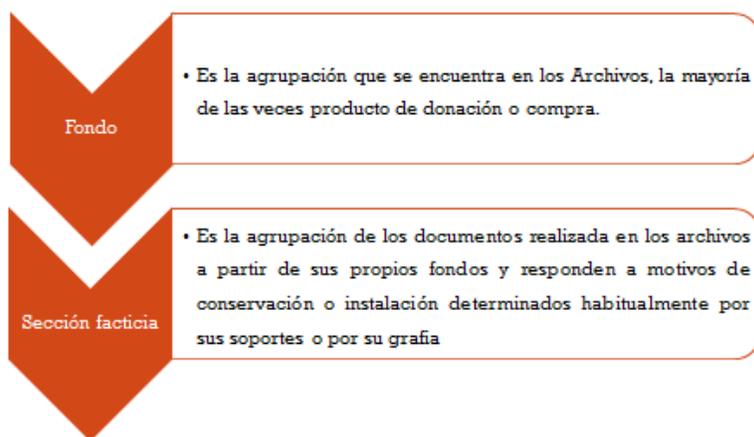


Figura 18. Agrupaciones documentales artificiales.

Fuente: (Ramírez Aceves M. M., 2014, pág. 45)



Por su parte, el Archivo General de la Nación define estas agrupaciones de la siguiente manera:

Agrupaciones naturales

“El fondo es el conjunto de documentos producidos orgánicamente por una dependencia o entidad con cuyo nombre se identifica”. (Archivo General de la Nación, 2011, pág. 6)

“La sección es cada una de las divisiones del fondo basada en las atribuciones de cada dependencia o entidad, de conformidad con las disposiciones legales aplicables”. (Archivo General de la Nación, 2011, pág. 6)

“Se entiende por serie a la división de una sección que corresponde al conjunto de documentos producidos en el desarrollo de una misma atribución general y que versan sobre una materia o asunto específico”. (Archivo General de la Nación, 2011, pág. 6)

“El expediente es la unidad documental constituida por uno o varios documentos de archivo, ordenados y relacionados por un mismo asunto, actividad o trámite de una dependencia o entidad”. (Archivo General de la Nación, 2011, pág. 6)

“La unidad documental simple es la unidad archivística más pequeña intelectualmente indivisible por ejemplo una carta, memoria, informe, fotografía, grabación sonora, por mencionar algunas”. (Archivo General de la Nación, 2011, pág. 6)



Agrupaciones artificiales

Las colecciones artificiales son agrupaciones de documentos adquiridos por compra o donación, por lo tanto, no tienen carácter seriado, sino que el elemento de vínculo entre los mismos es un tema o personaje. (Archivo General de la Nación, 2011, pág. 7)

Las secciones ficticias son agrupaciones realizadas en los archivos a partir de documentos de sus fondos por razones de conservación o de instalación, determinadas por su soporte (carteles, mapas, planos, fotos, etcétera). (Archivo General de la Nación, 2011, pág. 7)

En suma, el reconocimiento de las categorías, tanto administrativas como archivísticas dará como resultado la generación y recepción de documentos de manera racional y controlada, lo que evitará, por un lado, el entorpecimiento en la tramitación de los asuntos cotidianos dentro de las oficinas y, por otro, el colapso de los papeles en archivos. (Ramírez Aceves M. M., 2014, pág. 45)

3. La gestión en las organizaciones

En los últimos años, las técnicas y herramientas de gestión han pasado a ser parte fundamental para el mejor funcionamiento de las organizaciones, pues ellas les han permitido lograr avances significativos en los sectores productivos y de servicios. Las disciplinas académicas también han utilizado a la gestión para entender mejor su forma de aplicar sus preceptos teóricos a casos prácticos y la archivística no ha sido la excepción, pues se ha valido de la *gestión documental* para hacer más eficientes los procesos de organización, búsqueda, localización y conservación de los documentos que forman parte del patrimonio documental de las instituciones.



Pero, ¿qué se entiende por gestión? De manera general se le concibe como la acción y efecto de gestionar, administrar (de negocios), cuasi contrato que se origina por el cuidado de intereses ajenos sin mandato de su dueño.

“La gestión es una acción y un efecto de dirigir y coordinar sus actividades como organización suministradora de servicios de información (International Organization for Standardization, 2008). “Su objetivo es asegurar la eficiencia, eficacia, pertinencia y relevancia para que las organizaciones sean competitivas”. (Jiménez Aguado, 2005)

Con lo anterior se puede decir que tanto las personas como las instituciones persiguen mejorar, superar, avanzar, progresar y lograr en distintos aspectos, por lo que es razonable entonces considerar que, tanto las instituciones de información como sus profesionales aspiren a avanzar, a alcanzar condiciones que permitan lograr metas y objetivos lo que en un futuro conllevará a alcanzar la *felicidad*.

Las unidades de información lo que debieran hacer para satisfacer las necesidades de información de la sociedad es estructurar, organizar y desarrollar su trabajo teniendo en cuenta siempre lo que pueda ser mejor para los usuarios por lo que toda su actividad debiera estar dirigida a los intereses de estos, así como lograr que sientan una satisfacción por haber sido atendidos y haber logrado resolver sus problemas. En el siguiente esquema se presentan algunas variables que intervienen para lograr los objetivos de las unidades de información y de esa manera poder satisfacer las necesidades que demanda la sociedad en cuanto a la información se refiere:

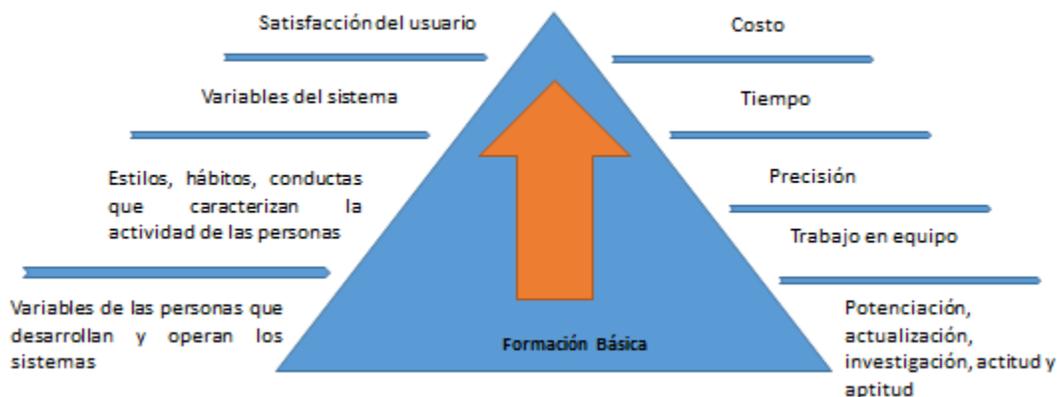


Figura 19. Variables.

Fuente: (Ponjuán Dante, 1999)

Después de haber entendido de manera general el término *gestión* se concluye que ésta forma parte de cualquier actividad humana en cualquier plano, ya sea doméstico, laboral, social y cultural, por mencionar algunas y se desarrolla con el fin de establecer un orden y un método y estará regida por una lógica institucional.

Ahora bien, ¿será lo mismo gestionar que administrar?, de no ser así ¿cuáles son los límites de una y de otra? A continuación, se explica esta situación.

4. Gestionar vs administrar

En repetidas ocasiones se ha tendido a utilizar de manera indistinta los términos administración y gestión para referirse a esos procesos relacionados con la organización, búsqueda, recuperación y conservación de los documentos, sin que se establezcan los límites entre una y la otra. De entrada, hay que señalar que las acepciones que debieran ser reconocidas son la de *gestión de documentos* y la de *administración de archivos*. A continuación, se exponen algunas definiciones que permiten diferenciarlas.



El término *administración* está conformado por el prefijo *ad* que quiere decir *hacia* y *por ministratio*, que proviene a su vez de *minister*, vocablo que se divide en *minus*, comparativo de inferioridad, y en *ter*, que sirve como término de comparación. *Magister* (magistrado), por ejemplo, indica una función de preeminencia o autoridad, ya que se refiere al que ordena o dirige a otros para el cumplimiento de una función, mientras que *minister* significa lo contrario, subordinación u obediencia lo que quiere decir el que ejerce una función bajo el mandato de otro, servir.

“Administrar es dirigir una institución, ordenar, disponer y organizar en especial la hacienda o los bienes”. (Real Academia Española de la Lengua, 2017) La administración es “la ciencia social que persigue la satisfacción de objetivos institucionales por medio de una estructura y a través del esfuerzo humano coordinado”. (Galindo Munch & García Martínez, 1995)

Como se observa, la administración es una actividad orientada a la obtención de resultados mediante procesos eficaces y eficientes asumidos por un grupo social y cuyo objetivo es lograr la máxima productividad en las organizaciones. Por lo tanto, se puede afirmar que lo que se administran son las instituciones (contenente) y no el objeto que administran (contenido), pues en términos archivísticos, se han empleado de manera indistinta los términos gestión y administración para referirse tanto a los Archivos, como a los documentos de archivo (Ramírez Aceves M. M., 2017)

5. La gestión de documentos

El método que la archivística sigue para su aplicación es denominado por algunos autores como gestión documental o tratamiento documental. “Consiste en un conjunto de operaciones y tareas que se aplican a los documentos en cada una de las fases de su ciclo vital y que tiene como objetivo organizarlos, consérvalos, hacerlos accesibles, manejables y



útiles en sus diversos fines”. (Duplá del Moral, Manual de archivos de oficina para gestores, 1997) Las tareas fundamentales para la gestión de documentos en archivística comprenden la identificación, la organización (clasificación y ordenación), la valoración y la descripción. Así como el almacenamiento de los documentos de manera física para que de esta manera el archivo sirva los documentos a los usuarios que los demandan.

La gestión de documentos favorece la creación de los archivos intermedios (centrales y de concentración) porque son estos mismos los que se encargan de la labor fundamental del expurgo tras la valoración y que ha podido iniciarse en los archivos de trámite.

Joaquín Borrás aludía a la gestión de documentos como “un conjunto de operaciones y técnicas que van dirigidas a resolver los problemas de sobreproducción documental. Esta idea coincide con la de Ana Duplá cuando al definir el tratamiento documental, lo concibe como el “conjunto de tareas y procedimientos que se aplican a los documentos en cada una de las fases del ciclo vital y que tiene como objetivos organizarlos, conservarlos y hacerlos accesibles, manejables y útiles en sus diversos fines. (Duplá del Moral , Manual de archivos de oficina para gestores, 1997)

Por su parte, Guy Duboscq la define como “una política de intervención sobre la organización de los documentos desde el mismo momento de su nacimiento, sistema que incluye el *prearchivage*, pero que desborda los límites de este”. (Duboscq, 1974)

En México, el propio gobierno la ha definido como el “Tratamiento integral de la documentación a lo largo de ciclo vital, a través de la ejecución de procesos de producción, organización, acceso, consulta, valoración documental y conservación”. (Comisión de Gobernación, 2017)

Sin más preámbulo se concluye que la gestión de documentos es el control y servicio del documento público, desde su producción, eliminando lo innecesario que sería imposible



almacenar, con el fin de conducirlo para su conservación y uso hasta el verdadero archivo, este puede ser general o histórico.

La gestión de documentos, ligada íntimamente a la valoración de éstos, comprende: la planificación, el control, la dirección, la organización, la promoción y otras actividades de gestión relativas a los documentos antes de llegar a los archivos históricos, incluyendo el manejo de la correspondencia, formularios, micro formas, técnicas de la automatización de datos, etc. (Heredia Herrera, Archivística general: Teoría y práctica, 1991, pág. 178)

La gestión documental ordenada y reglamentada evita los costos elevados que ocasiona la pérdida de tiempo de los trabajadores en localizar, buscar y clasificar la información, tiempo que rescatan de otras actividades; defiende y organiza el patrimonio documental y evita la destrucción indiscriminada de documentos.

Como ya se mencionó, la gestión documental está integrada de cuatro tareas. A continuación, se explica cada una de ellas

Identificación

De manera recurrente se han definido a los archivos como la memoria histórica de un país, estos dan muestra de los derechos de los ciudadanos y son parte de la toma de decisiones tanto de las instituciones públicas como de las privadas. Esto refleja la importancia que estos tienen para los usuarios porque para cubrir sus necesidades de información los documentos deben ser custodiados de la mejor manera posible, lo que significa que para lograr eso, deben pasar por todos los procesos archivísticos que se componen por la identificación, la organización, la valoración y la descripción con el objetivo de poner a disposición la información verdaderamente útil y brindarla de forma oportuna, suficiente y eficaz.



El avance acelerado de las nuevas tecnologías hace que del mismo modo se incremente la producción documental situación que ha hecho que los archivos se saturen de documentos.

Así, la identificación se convierte en la primera tarea o procedimiento que integra la gestión documental, esto significa que es necesaria realizar dicha labor ya que garantiza el reconocimiento de los documentos que deben generarse al interior de una institución u organismo, al mismo tiempo que da pauta para que se continúen realizando el resto de las tareas de la gestión documental, cabe destacar que la identificación debiera llevarse a cabo desde las oficinas administrativas antes de generar y recibir los documentos.

La identificación es el proceso técnico de investigación y sistematización de las categorías administrativas y archivísticas en que se sustenta la estructura de un fondo. La identificación permite reconocer la procedencia, así como caracterizar y describir los documentos. A continuación, se exponen algunas definiciones que aportan algunos autores:

Para Roig es la “Fase del tratamiento archivístico que consiste en la investigación y sistematización de las categorías administrativas y archivísticas en que se sustenta la estructura de un fondo”. (Roig Alvarado , s/a, pág. 30)

Es una tarea de tipo intelectual cuyo objetivo es el conocimiento exhaustivo de la institución que ha producido los documentos en el ejercicio de sus funciones, su evolución orgánica, competencias administrativas y tipos documentales. El resultado de esta fase será la organización del fondo, con el establecimiento del cuadro de clasificación y la ordenación de sus series documentales. (Parra Betancourt, s/a)

La identificación “consiste en la investigación y sistematización de las categorías administrativas y archivísticas en que se sustenta la estructura de un fondo, siendo uno de



sus objetivos principales asegurar a través de sus resultados la valoración, tercera tarea de las series documentales”. (Conde Villaverde, 1992)

Uno de los objetivos principales de la identificación es asegurar mediante su resultado, la valoración de las series documentales, lo que significa que la identificación es inseparable de la evaluación documental, ambas constituyen necesariamente un paso previo ineludible para continuar de forma coherente con la clasificación, descripción y recuperación de los documentos y de la información, por lo tanto es el primer paso de un proceso secuencial porque proporciona una caracterización de la estructura del fondo documental imprescindible para la evaluación y clasificación.

Por una parte, la identificación implica:

- Recoger toda la información posible acerca de la institución y sus funciones, conocer qué documentos posee, en qué cantidad, dónde se encuentra dicha información, así mismo el cómo y el quién la produce.
- Analizar toda esa información, indagar las series producidas por la institución, manifestando las señas de identidad de los documentos, tipologías documentales que muestran sus funciones y competencias lo que permitirá la valoración y elaboración de propuestas de conservación o eliminación.

Por otra parte, el estudio identificativo de las series generadas por una institución debe comprender lo siguiente:

- El estudio de la estructura orgánica de la institución y de las funciones de los órganos productores. Esto implica recopilar información referente a la estructura organizativa, la evolución orgánica del sujeto productor, competencias y funciones



de cada uno de los niveles que integran la institución, así como las disposiciones que regulan sus competencias.

- Identificación de los tipos documentales: esto implica realizar entrevistas a los responsables de las instituciones, es decir, a los productores de documentos, con ello se puede obtener información de las series que generan, aquellos documentos que integran sus expedientes, el volumen y plazos que suelen seguir para su permanencia en el archivo de trámite. Es fundamental realizar un examen directo de los documentos en fase activa y semiactiva para completar el conocimiento de los trámites, así como aquellos documentos que componen los expedientes de cada serie.
- Cálculo del volumen documental: permite medir el volumen total de documentos producidos en cada una de las series documentales, primeramente, se deberían obtener resultados parciales por series, subsecciones y secciones para finalmente obtener los resultados totales por unidad de gestión. Al mismo tiempo se debe recabar información sobre los plazos de permanencia de los documentos en el archivo de trámite.

El resultado del proceso de identificación significa la recopilación de información suficiente para afrontar el proceso de evaluación de los documentos, para decidir finalmente su conservación, selección o eliminación, así como para enfrentarse a la tarea de descripción. En el aspecto descriptivo las normas ISAD (G) e ISAAR (CPF) recogen un campo específico para la identificación de archivos, fondos y series documentales. (Gavilá, 2009, pág. 3)

Se puede considerar, por tanto, que la tarea o función de la identificación pretende comprender y definir la personalidad de las series mediante el análisis de sus respectivos elementos orgánicos (la oficina productora) y funcionales (la tipología documental), y la



aplicación en todos los casos de los dos principios básicos de la archivística actual, como son el principio del respeto al origen de procedencia, así como el respeto a la estructura interna del fondo.

Para llevar a cabo el análisis del elemento orgánico de debe conocer la fecha de creación y cancelación de la unidad administrativa (en el caso de haber concluido el organismo), los cambios de estructura, las instituciones que le han precedido en el cumplimiento de la función, el organismo u organismos que heredaron sus competencias y cuantas cuestiones se estimen oportunas. Para el análisis del elemento funcional se debe conocer la evolución del organismo productor (esto quiere decir la historia de las instituciones), competencias a él encomendadas con inclusión de las disposiciones y normas que las regulen y definan todo el procedimiento en la gestión documental (esto significa el conocimiento del procedimiento administrativo y de diplomática).

Organización

La organización es la segunda tarea o procedimiento de la gestión de documentos, la cual se compone a su vez de dos subtareas denominadas *clasificación* y *ordenación*, éstos términos en ocasiones resultan confusos pero esto no debiera serlo porque es cierto que están relacionados, sin embargo son dos actividades perfectamente diferenciadas por procedimientos y finalidades distintas, incluso son diferenciadas por el momento de su actuación, estableciendo la anterioridad de la clasificación sobre la ordenación, esto permite afirmar justificadamente que no se puede ordenar lo que no está previamente clasificado. Se puede decir que un archivo no se puede imaginar sin clasificar, en cambio sí se puede concebir un archivo clasificado, aunque no exista ordenación en sus series documentales clasificadas.

Para realizar esta labor el archivista debe tener claro que clasificación y ordenación no representan lo mismo, quizá la razón que lleva a la confusión de ambas acepciones esté



en la proximidad de ambas operaciones, sin embargo la organización comienza clasificando un fondo y construyendo sus secciones y series documentales y termina ordenando los documentos de las series obtenidas, para evitar esto es conveniente decir que los fondos de un archivo se clasifican mientras que los documentos de las series se ordenan esto permite identificar la diferencia. Para conocer la tarea de organización hay que comenzar por definirla:

La organización es definida por los especialistas como “la operación por la que se agrupan los documentos individuales (piezas documentales) en unidades inteligibles (series) y estas unidades entre sí a fin de quedar relacionadas”. (Gallego Domingo & López Gómez, 1989)

Por otro lado, es el “Proceso que, mediante las etapas de clasificación y ordenación, aplica las conclusiones establecidas en la fase de identificación a la estructura de un fondo”. (Subdirección General de los Archivos Estatales, 1995)

En México, el propio gobierno la ha definido como el “conjunto de operaciones intelectuales y mecánicas destinadas a la clasificación, ordenación y descripción de los distintos grupos documentales con el propósito de consultar y recuperar, eficaz y oportunamente, la información. Las operaciones intelectuales consisten en identificar y analizar los tipos de documentos, su procedencia, origen funcional y contenido, en tanto que las operaciones mecánicas son aquellas actividades que se desarrollan para la ubicación física de los expedientes”. (Comisión de Gobernación, 2017)

El proceso general de dar forma a los documentos de un archivo de manera que pueda ser controlado y accedido, se lo puede denominar genéricamente como *organización*, aunque a veces se ha utilizado para denominarla los términos catalogación, clasificación u ordenación. A partir de Theodore Schellenberg (1956) se ha impuesto el empleo de los términos clasificación y ordenación para designar las operaciones específicas de



organización de la masa documental. (Heredia Herrera, Archivística general: Teoría y práctica, 1991, pág. 49)

La tarea de organización reúne tanto una operación intelectual, como una mecánica por las que las diferentes agrupaciones documentales se relacionan de forma jerárquica con criterios orgánicos o funcionales para revelar su contenido e información. A la operación intelectual de la que se habla se le conoce como clasificación, en tanto a la mecánica como ordenación. Así, ambos elementos constituyen dos subtareas de un mismo proceso que es la organización, en ocasiones simultáneas y a veces secuenciales. (Ramírez Aceves M. M., 2014, pág. 52)

Un archivo desorganizado (sin clasificar, ni ordenar) no pueden llevar con orgullo tal calificativo porque no favorece la perduración y resguardo de los documentos. La importancia de la organización radica en la disminución de los problemas de conservación y hace más fácil el control para el archivista. La mejor estrategia para tratar un asunto que en este caso el que compete, es diferenciar la clasificación de la ordenación. A continuación, se definen estas subtareas:

Clasificación

Antonio Matilla Tascón considera a la clasificación como una tarea con diferentes etapas: desbroce, selección (libros y papeles), reorganización por dependencias, ordenación (según diversos métodos: numérico, cronológico, geográfico, alfabético, orgánico, según subdivisiones del organismo, científico (C.D.U.). Así pues, la ordenación sería la última etapa de esa operación denominada clasificación. (Matilla Tascón , 1960, pág. 258)

“Es la operación archivística que consiste en el establecimiento de las categorías y grupos que reflejan la estructura jerárquica del fondo. Es el primer paso del proceso de



organización dentro de la fase del tratamiento archivístico denominada identificación”.
(Subdirección General de los Archivos Estatales, 1995)

La clasificación “consiste en el análisis del fondo a partir de sus mecanismos de crecimiento y organización natural, es decir, de las características de la institución, en elementos componentes; análisis que se plasmará en un cuadro de clasificación, los criterios disponibles pueden ser de tres tipos: orgánico, funcional o por materias”.
(Schellenberg T. , Modern Archives: Principles and Techniques, 1956)

Con lo anterior se puede afirmar que clasificar un fondo es separar los componentes de un conjunto no homogéneo de documentos (masa documental sin estructura orgánica) en una sucesión de agrupaciones independientes, constituidas cada una de ellas por una serie de documentos afines entre sí (masa documental que refleja una estructura orgánica)

La clasificación se materializa en instrumentos de descripción llamados *cuadros de clasificación* los cuales son el vehículo apropiado para esta labor archivística. Un cuadro de clasificación es considerado como el primer instrumento de recuperación intelectual de los documentos y se le puede considerar como un instrumento de consulta que refleja la organización del fondo documental y aporta los datos esenciales de su estructura, denominación de secciones y series, fechas extremas, etc. En México a este instrumento se lo conoce como *Cuadro General de Clasificación Archivística*.

La clasificación siguiendo el principio de procedencia se plasma en un esquema o cuadro que es un andamio para sistematizar cada fondo en sus secciones y series. Se tendrán que distinguir siempre dos niveles, el primero se identifica con la estructura o funcionamiento de la institución (por ejemplo, su organigrama: órganos y funciones) y corresponde a las secciones y subsecciones o bien grupos o subgrupos mientras que el segundo nivel corresponde a las series documentales refiriéndose a los testimonios de actividades derivadas de aquella estructura.



El cuadro de clasificación permite detallar una estructura ordenada y lógica que describe las funciones o actividades de las instituciones productoras, así mismo contextualiza funcionalmente los documentos, sistematiza su codificación y descripción permitiendo agruparlas en series.

Existen dos sistemas generales de clasificación: el sistema subjetivo y el sistema objetivo. El *sistema subjetivo* o también llamado *apriorístico* es aquel que aboga por diseñar un cuadro de clasificación tan complejo o sencillo como mejor se desee, la clasificación que se obtiene de este es arbitraria, artificial y especulativa. Esto significa que se realiza sobre un esquema que en nada se iguala a la realidad dado que no se ha respetado el fondo ni se ha profundizado previamente en él para conocer su personalidad y estructura porque primero se diseña el cuadro y luego se pretende organizar el fondo en esa pauta apriorística, en ese organigrama subjetivo. Este tipo de sistema de clasificación no es conveniente ni recomendado puesto que es aplicable únicamente en las colecciones de documentos y en las series facticias, aquí juega un papel determinante el archivista ya que de acuerdo a su criterio aplicará la clasificación acorde a lo que tiene.

Mientras que por otra parte está el sistema *objetivo* o *a posteriori* el cual es el que se recomienda ya que es exacto y científico, y el cuadro de clasificación se obtiene del análisis del fondo, un análisis que ofrece o reproduce perfectamente el organigrama de la institución productora. En este predomina el principio del respeto al origen de procedencia y se considera igualmente el proceso natural de la génesis documental. Ese tipo de clasificación es recomendable para fondos documentales administrativos donde la institución aún existe y se puede hacer una gestión documental.

Theodore R. Schellenberg (1987) ha establecido una serie de principios generales que han de estar siempre presentes en toda clasificación de fondos documentales públicos (pág., 105), a continuación, se muestran en este cuadro:

Principios Generales de Clasificación según T. R Schellenberg	
1	Los documentos públicos solo en casos excepcionales se deberán clasificar por materias
2	Los documentos públicos podrán clasificarse con relación a la organización de la administración productora (nivel descriptivo orgánico)
3	Los documentos públicos deben clasificarse en relación a las funciones que desarrollen las administraciones (nivel descriptivo funcional)
4	Es esencial que se establezcan las clasificaciones sobre una base “a priori” (subjativa) y no “a posteriori” (objetiva)
5	Es muy importante que los niveles sucesivos de subdivisiones en un sistema de clasificación sean conscientes, no se entremezclaran funciones, actividades, tipos documentales, etc.
6	Debe evitarse los encabezados tales como “general”, “miscelánea”, “sin clasificar”, etcétera.
7	Es conveniente establecer títulos separados para los documentos importantes relativos a políticas, procedimientos, programas y similares.
8	Es conveniente conservar actualizado un esquema de clasificación en el que reflejar las funciones usuales de la dependencia. Los cuadros de clasificación no deben ser excesivamente desarrollados y se desprezará las divisiones innecesarias o irrelevantes

Figura 20. Principios Generales de Clasificación según T. R Schellenberg.

Fuente: (Schellenberg T., 1987, pág. 105)

Para la elaboración del cuadro de clasificación archivística la utilidad de un código es una condición necesaria para su funcionamiento, al relacionarse éste con el orden y distribución de las categorías de agrupamiento dentro del propio cuadro con ello da lugar a la adecuada sistematización y ubicación que hace más claras las relaciones documentales e interconexiones características de los documentos.

Asignar un código permite sustituir el nombre propio o título de la categoría de agrupamiento para fines de abreviatura o identificación y denotar la importancia del propio código para sostener y controlar el lugar ocupado por la categoría de agrupamiento. (Nación, 2004, pág. 9)



La codificación consiste en la asignación de letras, números o una combinación de ambos a los distintos niveles de clasificación, precediendo a la denominación de la serie. Su estructura puede ser jerárquica o secuencial, es decir, que los componentes del código reproduzcan una escala jerárquica, la estructura del cuadro de clasificación (01, 01.A, 01.A.01, 01.A.01.a), o sean solamente secuenciales (100, 101, 102, 103 ...). (Gavilán, 2009, pág. 9)

El objetivo del código es identificar mediante una notación el nivel de clasificación de la serie, facilitar su diferenciación de otras series y evidenciar la jerarquía, además de servir para sustituir a la denominación del nivel de clasificación cuando se aplique el cuadro. (Gavilán, 2009, pág. 9)

A la codificación se le interpreta como la clasificación archivística de tal forma que es considerada como la solución a los problemas de la clasificación. Para llevar a cabo la codificación se puede decir que esta es de tres tipos: la alfabética, numérica o una combinación de ambas denominada alfanumérica y en cualquier caso es aceptada una estructura jerárquica o secuencial.

En la siguiente figura se muestra una representación de los sistemas de clasificación archivística:

Clasificación alfabética	Clasificación numérica	Clasificación alfanumérica
A	100	A.100
AA	100.1	A.100.a
BB	100.2	A.100.b
AC	100.3	A.100.C
B	200	B.100
BA	200.1	B.100.a
BB	200.2	B.100.b
BC	200.3	B.100.c
C	300	C.100
CA	300.1	C.100.a
CB	300.2	C.100.b
CC	300.3	C.100.C

Figura 21. Sistemas de clasificación archivística.

(Ramírez Aceves M. M., 2014, pág. 55)

Como se puede observar la clasificación no es otra cosa que aquella tarea que consiste en jerarquizar en un esquema sistemático los diferentes tipos de agrupaciones de documentos que existen en una institución, esto permite que haya un control de documentos, además conduce a la creación de los tipos documentales que son meramente necesarios para una función o actividad, asignando un código para llevar un control que permite la elaboración de formatos preestablecidos.

Ordenación

Como anteriormente se ha mencionado la organización se compone de la clasificación y la ordenación y ambas están estrechamente relacionadas, aunque no son similares. Una



vez terminada la labor de la clasificación sigue la *ordenación* que se vuelve el complemento de la primera, esta debe aplicarse con independencia. Cabe señalar que es conveniente tener en cuenta lo siguiente:

- La ordenación archivística de los documentos se hace a partir de uno de los elementos (fecha, nombre de personas, lugar o asunto) que acerquen a su contenido.
- Cada serie exigirá un tipo de ordenación independiente.
- Hay un orden entre las unidades que integran cada serie y otro para cada unidad archivística.
- Aparte de la ordenación de los documentos, existe una ordenación de la información (índices) con vistas a su recuperación.

La ordenación como se ha mencionado, es la segunda tarea dentro de la organización la cual ha de aplicarse con independencia a cada serie dentro de un fondo o sección de archivo, así como a un conjunto de documentos relacionados por su asunto y tipología al preparar un catálogo. Una vez que los documentos han sido clasificados se ha de llevar a cabo la ordenación física (ordenarlo dentro de una carpeta correspondiente, procediendo posteriormente a la señalización de las carpetas de expedientes y series documentales para facilitar de forma rápida su localización. Es importante conocer el significado del término “ordenación”, por lo que a continuación se muestran algunas definiciones.

Según algunos autores la ordenación es definida como:

“La técnica de disponer, agrupar y unir de forma correlativa y lógica los papeles generados por las instituciones, los cuales se convierten en la memoria escrita de cualquier gobierno”. (Sastre Santos , 1999, pág. 91) Esto quiere decir que es un trabajo de carácter manual que consiste en colocar los documentos físicamente en el sitio adecuado en función de lo establecido en el cuadro de clasificación.



El profesor Tanodi al tratar de distinguirlas dice que la ordenación “es la actividad de poner en orden los documentos y añade el método principal, fundamental, de ordenar los documentos es su buena clasificación. Y algo después expone que (clasificar significa ordenar por clases”. (Tanodi, Introducción a la ordenación y clasificación archivística, 1982)

Es pues la “Operación que refleja en las unidades documentales y de instalación la secuencia establecida por la ordenación intelectual”. (Subdirección General de los Archivos Estatales, 1995)

Es la “operación archivística realizada dentro del proceso de organización, que consiste en establecer secuencias naturales cronológicas y/o alfabéticas, dentro de las categorías y grupos definidos en la clasificación. Se encuentra, por lo tanto, dentro de la fase del tratamiento archivístico denominada identificación”. (Subdirección General de los Archivos Estatales, 1995)

Para llevar a cabo la ordenación es necesario establecer previamente una unidad de orden, esto significa tomar un criterio que permita organizar correctamente los documentos para ubicarlos correctamente donde les corresponde, dichos criterios deben establecerse de acuerdo con las características que contiene cada tipología documental y aplicarse de manera uniforme, para la formación de expedientes como también para su ordenación dentro de su serie documental según el criterio que se utilice (fecha, número, nombre, etc.) lo que dará lugar a distintos tipos de ordenación. Por otra parte, la señalización es un elemento fundamental para llevar a cabo esta tarea porque se trata de un elemento de referencia que permite identificar el contenido de las unidades de almacenamiento y cuya normalización es importante.



A continuación, se muestran los tipos de ordenación:

Entre los tipos de ordenaciones se encuentran: la cronológica, la alfabética, la numérica, la geográfica y la natural.

La ordenación cronológica sitúa a los documentos en el tiempo y con relación a ella son colocados uno detrás de otro. La referencia se hace a partir de los tres elementos de la data cronológica (año, mes y día) y en este orden, que suele ser el inverso al que figura en el documento. Todos los documentos tienen una fecha de expedición y otra de entrada en su destino o registro, según se trate de documentos despachados por la institución o recibidos de otra, como resultado de las relaciones entre ambas. Lo habitual es optar por la fecha de expedición. En el caso de expedientes o de testimonios de autos, cuya referencia cronológica ha de hacerse a las fechas límites: data de iniciación y data final de resolución, han de ordenarse como tal serie de expedientes considerando en primer lugar el año inicial y en segundo lugar la fecha última. (Heredia Herrera, *Archivística general: Teoría y práctica*, 1991, págs. 286-287) Se puede decir que este tipo de ordenación se basa en el elemento más fundamental de un documento que es la fecha y se concreta en la secuencia año, mes y día.

La ordenación alfabética es aquella por la cual se ordenan los documentos siguiendo el abecedario de las iniciales de las voces escogidas como representativas de su información. Estos nombres pueden ser de la materia objeto del contenido documental, o de la persona a que éste se refiera, o bien de la que proviene o a la que va dirigido o de los lugares. Se tendría respectivamente, por ejemplo, los asuntos de una correspondencia o los nombres de los destinatarios de la misma. Según, pues, se refieran a temas, a personas o a lugares, se tendrá una ordenación alfabética de materias, onomástica o geográfica. (Heredia Herrera, *Archivística general: Teoría y práctica*, 1991, pág. 290)



La ordenación onomástica ha de considerar el primer apellido, el segundo y el nombre en último lugar mientras que la ordenación alfabética es la preceptiva en los índices realizados sobre la información obtenida de los documentos, para recuperarla en los instrumentos de descripción. Cuestión diferente es la ordenación alfabética por materias, ya que exige una relación cuidadosa de los vocablos que recojan más exactamente la información de los asuntos tratados y está condicionada, a veces, al criterio subjetivo y personal del que la realiza. (Heredia Herrera, Archivística general: Teoría y práctica, 1991, pág. 291)

Se puede decir que este tipo de ordenación toma como elemento para ordenar una palabra que sirve para colocar los expedientes en el lugar que le corresponde, esto significa en un orden alfabético por lo que según el tipo de palabra que se ordene se tendrán las ordenaciones alfabéticas:

- Onomástica: se toma como punto de partida el apellido de una persona.
- Geográfica: se toma como punto de partida una calle, colonia o ciudad.
- Por materias: se toman las palabras que más representan el contenido de un documento.

La ordenación numérica atañe a las unidades de instalación. En el caso de un archivo administrativo (de trámite y concentración) donde los paquetes llegan de los distintos departamentos o áreas en momentos diferentes, a cada paquete, sea cual fuere su procedencia, habrá de dársele un número de orden correlativo (con una sola cifra) por ingreso, que corresponderá al número que ocupe en el fichero de registro del fondo con numeración única y ése será su número en las estanterías del archivo. Lo que sí puede existir es una doble numeración que corresponda a una doble instalación, para libros y para legajos. Ha de evitarse totalmente dar numeraciones distintas para los documentos de cada área o departamento, por la complicación que la multiplicidad de cifras puede ocasionar y



por la gran cantidad de espacio que requeriría su instalación. (Heredia Herrera, Archivística general: Teoría y práctica, 1991, pág. 291)

En cambio, para los archivos históricos deben existir tantas numeraciones como fondos o secciones de archivo existan. (Heredia Herrera, Archivística general: Teoría y práctica, 1991, pág. 292)

Esta ordenación hace referencia a la numeración que le asignan a los documentos y a los expedientes cuando se inicia un trámite por parte de la oficina de registro de documentos mientras que por otra parte se le es asignado a los documentos un número consecutivo.

En cuanto a la ordenación geográfica toma como referencia a las áreas territoriales tales como continentes, países, estados o municipios. Mientras que la ordenación natural es aquella que se realiza en función de las necesidades de las instituciones que crean los documentos.

Anteriormente se ha mencionado que la señalización es fundamental para realizar esta labor ya que es el elemento de referencia que permite identificar los documentos de manera física a través de carpetas, archiveros, cajas y estantes, dicha normalización implica:

Para señalización de carpetas los documentos de archivo se colocan en carpetas o folders en los que deben constar datos como unidad administrativa, fondo, sección, serie, código de clasificación, fecha de apertura y cierre del expediente, asunto, valores documentales, vigencia administrativa y número de fojas. (Ramírez Aceves M. M., 2014, pág. 57)

Para la señalización en archiveros o carpetas suspendidas, por la frecuencia de uso, los especialistas recomiendan colocar los documentos que se hayan en los archivos de



trámites en muebles archivadores (cajones de escritorio o archiveros) o en carpetas suspendidas. En ambos casos se debe colocar el código de clasificación y la denominación del expediente o serie. (Ramírez Aceves M. M., 2014, pág. 57)

Para la señalización de cajas de archivo definitivo los expedientes de poca consulta (archivo de concentración) o definitivos (archivo histórico) se deben colocar en cajas de cartón diseñadas para uso exclusivo de almacenamiento de documentos de archivo, colocando sobre un costado una etiqueta con datos como la unidad administrativa, el fondo, la sección, la serie, el código de clasificación y los años de apertura y cierre. (Ramírez Aceves M. M., 2014, pág. 58)

Se puede decir que hay algunas operaciones precisas de tipo mecánico que están relacionadas con la actividad de ordenar entre las cuales se encuentran:

- Desdoble o despliegue que no es más que desdoblar de manera cuidadosa los documentos con la intención de dejarlos uniformemente.
- Signaturación y sellado, se trata de colocar en el ángulo inferior izquierdo un sello de impronta pequeña del centro o archivo al que pertenece aunado a la signatura donde se ubique.
- Datación, que consiste en la indicación de la propia data en la parte superior. Cabe mencionar que se tiene que realizar con lápiz.
- Foliación y numeración, que no es más que la colocación del número y foliación vista como la numeración corrida de todos los folios escritos de una unidad de instalación.
- Agregación.

Valoración

La valoración junto con el principio de procedencia en sus dos dimensiones: el respeto de los fondos, así como el respeto del orden original y el ciclo vital de los documentos, son



considerados los fundamentos teóricos de la archivística que siguen vigentes ante el ataque de las nuevas tecnologías que han surgido a lo largo del tiempo en la conocida era de la información en la que estamos inmersos. En este apartado se expone la *valoración* vista no solo como un proceso mecánico, sino como todo un cuerpo teórico, resultado de un profundo análisis.

El término *valoración* se ha venido asociando con los de selección, descarte y expurgo en distintos momentos en que la archivística ha evolucionado y que han jugado un papel importante. Theodoro Schellenberg es considerado como uno de los teóricos más influyentes en cuanto al tema de la *valoración*. Este archivista norteamericano recoge el pensamiento de Karl Otto Müller quien considera que lo que no merece preservarse, nunca debería ser admitido en un archivo.

La formulación que hace Theodoro Schellenberg de los valores primarios y secundarios y especialmente de los valores evidenciales e informativos, han sido punto de partida para la práctica y aplicación de esta tarea; estos se han vuelto un objeto de discusión en las últimas décadas. La *valoración* se ocupa de atribuir valor a los documentos y de definir los plazos de retención y destino, con el fin de propiciar una reducción del volumen de estos, con la preservación de los que se consideren relevantes.

La *valoración* es una de las tareas que integran la gestión documental, por lo tanto, es un trabajo delicado que necesita un análisis profundo. Esta tarea implica entender factores tales como el origen del creador de los documentos, sus funciones, sus atribuciones legales, la estructura organizacional, los procesos de toma de decisiones, los procedimientos de creación de documentos y los cambios ocurridos con el tiempo.

La labor de valorar los documentos para determinar su estancia o destino final es un ejercicio objetivo, las compañías de carácter privado deben tomar en cuenta factores como la situación del momento, tiempo e impacto en la sociedad de un acontecimiento que llevó



a crear desde uno hasta grandes cantidades de documentos que después conforman un expediente encaminando incluso hasta miles de estos para convertirlos en una serie documental producida como evidencia de las competencias de una oficina, de una institución o corporación facultada por sus normativas. Las empresas privadas deben estar al tanto de la problemática referente a la acumulación de los documentos que generan día con día y preguntarse ¿qué hacer con ellos?

Pero bueno, habría que comenzar por definir qué es la valoración. En primer lugar, se han referido a ella 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”. (Schellenberg T. , 1987)

Otra definición es la que señala que es el “Proceso de análisis de la información documental desde diferencias ópticas, y que, a partir del resultado de dicho análisis, se establecen, entre otras cosas, plazos de vigencia, criterios de dispersión y acciones de transferencia documental”. (Archivo General de la Nación, 1997)

Antonia Heredia la definió como “el proceso de análisis y selección, cuyo objetivo es establecer los plazos de transferencia, conservación y acceso a las series documentales”. (Heredia Herrera, Archivística general: Teoría y práctica, 1995, pág. 63)

Ahora bien, existen dos tipos de valoraciones: la primaria y la secundaria.

Valoración primaria

Consiste en la identificación y determinación de los plazos y modalidades de uso de los documentos por parte de la institución que los produce y conserva.



Es el valor que tiene un documento mientras se halla en las fases activa y semiactiva de su ciclo vital, es decir, mientras interesa a la entidad productora, como instrumento y referencia para el desarrollo de la gestión institucional. Es aquel que va unido a la finalidad inmediata por la cual el documento se ha producido por la institución de carácter fiscal, judicial, jurídico-administrativo, etcétera. (Subdirección General de los Archivos Estatales, 1995)

Los valores primarios se clasifican de la siguiente manera:

- **Valores Administrativos:** Aquellos que se relacionan con el documento producido y recibido que responde a los procesos administrativos de la entidad (correspondencia general y expedientes de casos y tareas especializadas). Tendrá valor mientras sea de consulta vigente para sustentar el derecho y la obligación de la actividad administrativa hasta que se produzca un nuevo documento.
- **Valores Legales:** Son aquellos documentos que sustentan un derecho para el estado o la persona y sirven como testimonio ante la ley. Además, sirven como garantía para certificar los derechos y obligaciones de la administración pública y de los ciudadanos.
- **Valores Fiscales o contables:** son aquellos que poseen los documentos producidos o recibidos por una institución y sirven como testimonio del cumplimiento de obligaciones tributarias. Los documentos se muestran como justificantes de los gastos de los recursos públicos de gobierno.

Valoración secundaria

Los valores secundarios “Son los que adquieren los documentos una vez que pierden sus valores primarios y tienen utilidad histórica y social, porque la información que



contienen es relevante, para la sociedad por ser testimonio del origen, desarrollo y evolución de un acontecimiento y sirve como fuente para futuras investigaciones”. (Roig Alvarado , s/a)

Por su parte, se dice que “La valoración secundaria es la identificación y aplicación de los usos que tendrán los documentos para la investigación científica y social en todos sus campos, así como su utilidad como fuentes de información”. (Ramírez Aceves M. M., 2014)

Los valores secundarios se clasifican de la siguiente manera:

- **Evidencial:** documento que da una prueba de carácter legal o administrativo para un reclamo de parte del ciudadano o del gobierno.
- **Testimonial:** manifiesto de una acción tomada por un cuerpo directivo u oficial de la entidad productora. Sirve para comprobar la decisión dispositiva o de constancia en un asunto tratado. Es un documento en que se testimonia la evolución y cambios más trascendentales que desde el punto de vista legal sufren las instituciones.
- **Informativo:** aquel que da cuenta de los fenómenos sociales o institucionales. Sirve de referencia para la elaboración o reconstrucción de cualquier actividad administrativa, contiene información sobre personas, lugares y temas diferentes a las acciones de un organismo.

La valoración se materializa en un instrumento de descripción denominado *Calendario de conservación, tablas de retención o tablas de valoración*. En México a este instrumento se le ha denominado *Catálogo de Disposición Documental*, herramienta que determina a través de reglas y normas, justo a partir de este proceso de valoración tanto primaria como secundaria los plazos de transferencias y conservación de los documentos de archivo. De igual manera permite conocer las series que deberán ser conservadas o



eliminadas, o bien, el mecanismo que ayuda a registrar en forma sistemática los resultados obtenidos del proceso de identificación y valoración de las series documentales durante su ciclo vital.

Descripción

La descripción es la última tarea u operación que integra la gestión de documentos, en esta parte se elaboran los instrumentos o herramientas que facilitan la consulta de los documentos. El describir un documento involucra enumerar sus cualidades y elementos principales para su reconocimiento. El archivo además de conservar y custodiar los documentos debe de ponerlos al alcance de la sociedad para su consulta y estudio.

La descripción es como el puente que comunica al documento con los usuarios, el archivista tiene la tarea de hacer un análisis que supone la identificación, lectura, resumen e indización que transmite al usuario para que inicie la recuperación en sentido inverso a partir de los índices vistos como instrumentos de descripción, además debe contener los datos que permitan su pronta localización y recuperación.

La descripción de documentos es una tarea compleja ya que ofrece distintos niveles de ejecución con resultados diferentes que dependen del servicio que se pretende brindar, no es necesario realizar una descripción tan profunda, basta con ofrecer los datos mínimos indispensables para su recuperación. Algunos autores definen la descripción como:

Theodore Schellenberg la define como “esa tarea específica que engloba las diversas y variadas actividades del archivero para elaborar los instrumentos que facilitan el acceso a los fondos en general y a los documentos en particular”. (Schellenberg T. , 1987)

“Es la enumeración de las cualidades y elementos fundamentales de una persona o de un objeto, de tal forma que la persona que la efectúa pone en conocimiento de otros los



rasgos determinantes que identifican lo que se describe”. (Tanodi, Introducción a la ordenación y clasificación en archivística, 1981, pág. 3)

El diccionario de bibliología y ciencias afines de Martínez de Sousa define a la descripción como “la función archivística que consiste en confeccionar los instrumentos de consulta que facilitan el acceso a los fondos y colecciones documentales”. (Martínez de Sousa, 2004, pág. 270)

Por su parte, el Diccionario de Terminología Archivística define este término como “la fase del tratamiento archivístico destinada a la elaboración de instrumentos de consulta para facilitar el conocimiento y consulta de los fondos documentales y colecciones de archivos. (Subdirección General de los Archivos Estatales, 1995)

La española Antonia Heredia (1995) define la descripción como “el análisis que hace el archivero sobre los fondos y los documentos de archivo agrupados de forma natural o artificial, a fin de sintetizar y condensar la información contenida en los mismos”. (Heredia Herrera, Archivística general: Teoría y práctica, 1995, pág. 143)

Por una parte, se la puede entender como una actividad o función de la archivística que da como resultado un instrumento de consulta y este tiene diversos usos, mientras que, por otro lado, se puede considerar como parte del tratamiento documental cuyo fin es crear instrumentos de consulta para facilitar el manejo de los documentos en los archivos.

Se puede entender que la descripción es un análisis de los documentos de archivo, sea cual sea su forma de agrupación, cuyo fin es la síntesis y la condensación de la información que los mismos contienen además es la unión ordenada de los atributos del documento, analizando los elementos internos del mismo, como son el origen, la fecha, el tipo, el asunto, entre otros. (Ramírez Aceves M. M., 2014, págs. 75, 76)



En suma, se puede establecer que la descripción es una actividad teórico-intelectual que forma parte del tratamiento documental y cuya finalidad es la síntesis y condensación de la información contenida en los documentos de archivo. Todo esto con el fin último de conocer el origen funcional, los asuntos, los temas y los tipos documentales hallados en un archivo. (Ramírez Aceves M. M., 2014, pág. 77)

La descripción se puede realizar en distintos niveles denominados niveles de descripción, estos coinciden con las agrupaciones documentales naturales: fondo, sección, serie, expediente y tipo documental. El fin que persigue esta actividad es la elaboración de instrumentos de descripción que faciliten el acceso y consulta de los fondos documentales en cualquiera de esos niveles.

La autora Merizanda Ramírez (2014) establece algunos principios para el diseño de instrumentos de descripción, a saber: (Ramírez Aceves M. M., 2014, pág. 78)

- Debe formularse un programa descriptivo a fin de proporcionar con prontitud ciertos datos referentes a los documentos de archivo, por mínimos que sean.
- Los instrumentos de descripción deben revelar el contenido y el carácter de los documentos y facilitar su localización.
- Deben responder a las demandas imprevisibles de un público indeterminado y heterogéneo, de modo que puedan ampliar las posibilidades objetivas de acceso a los documentos.
- Deben ponerse a disposición de los usuarios.

Para entender claramente la actividad de descripción documental es necesario comenzar por conocer el significado de la palabra "*instrumento de descripción*" a continuación se exponen algunas definiciones que algunos autores han aportado:



Para el Diccionario de la Terminología Archivística (1995) es definido como “un documento sobre cualquier soporte, publicado o no, que relaciona o describe individual o colectivamente un conjunto de unidades documentales con el fin de establecer un control físico, administrativo y/o intelectual de las mismas. (Subdirección General de los Archivos Estatales, 1995)

“Es un documento, impreso o no, que enumera y describe un conjunto de piezas de archivos con objeto de darlas a conocer a los investigadores científicos y administrativos”. (Martínez de Sousa, 2004, pág. 368)

Manuel Romero Tallafigo describe a los instrumentos de descripción como prontuarios de representaciones accesibles, por reducidas, de conceptos y palabras, que reflejan la identidad y jerarquía, establecida en las labores previas de organización con referencia a una signatura topográfica que lo sitúa en la estantería y la caja. (Romero Tallafigo, Archivística y Archivos: Soportes, Edificio y Organización, 1997, pág. 419)

Por otra parte, María Luisa Conde afirma que los instrumentos de descripción son “un documento sobre cualquier soporte, publicado o no, que relaciona o describe un conjunto de unidades documentales con el fin de establecer un control físico, administrativo o intelectual de los mismos, que permita su adecuada localización y recuperación”. (Conde Villaverde, 1992, pág. 125)

En definitiva, los instrumentos de descripción son el medio utilizado para obtener la información contenida en los documentos y facilitarla a los usuarios, por esta razón se puede establecer que la descripción tiene que ser:

- Exacta: porque los documentos son vistos como testimonios concretos, únicos y auténticos.
- Suficiente: no debe ofrecer más de lo necesario ya sea por exceso o por defecto.



- Oportuna: debe de reflejar una programación que marque una jerarquía de la información.

El profesor Aurelio Tanodi (1978) menciona que, “ordenados bien o mal, los archivos son prácticamente incontrolables e inaccesibles o de consulta sumamente difícil, si no cuentan con auxiliares de control, de consulta e investigación”. (Tanodi, Inventario, catálogos e índices, 1978, pág. 6)

Los productos inmediatos de la descripción suelen ser las fichas de inventario o de catálogo, los asientos de índices e incluso los cuadros de clasificación en los que están identificadas y localizadas las series; los productos definitivos son los instrumentos de descripción destinados a facilitar el acceso documental en una gama que va desde una amplitud extrema (archivo, fondo) al detalle de la pieza. (Heredia Herrera, Archivística general: Teoría y práctica, 1991, pág. 300)

La descripción está condicionada por los diferentes niveles de información que ofrecen los documentos agrupados de una forma natural y que darán respuesta a las necesidades de los usuarios. Estos niveles (tres y uno auxiliar) están determinados por las agrupaciones documentales. Cada nivel de descripción al materializarse en un instrumento exige un nombre específico (guía, inventario, catálogo, índice). Ya se verá cómo la existencia de esos niveles supone la jerarquización que habrá de reflejarse en la elaboración de cualquier programa descriptivo. (Heredia Herrera, Archivística general: Teoría y práctica, 1991, pág. 302)

Cada institución debe proporcionar al usuario un instrumento distinto, de acuerdo a las necesidades informativas que esta demanda. En la siguiente figura se muestran los instrumentos de descripción según el tipo de archivo:

Archivo de oficina o de gestión	<ul style="list-style-type: none"> - Cuadro de clasificación - Registro de entrada y salida de documentos - Fichas índice
Archivo central e intermedio	<ul style="list-style-type: none"> - Censos - Guías - Cuadro de clasificación - Inventarios - Listas de expurgo
Archivo histórico	<ul style="list-style-type: none"> - Censos - Guías - Cuadro de clasificación general - Cuadro de clasificación de cada fondo - Inventarios - Catálogos

Figura 22. Los instrumentos de descripción según el Archivo en que se diseñen.

Fuente: (Ramírez Aceves M. M., 2014, pág. 81)

Por otra parte, dependiendo de la fase del ciclo vital en que los documentos se encuentran se pueden distinguir tres tipos de instrumentos:

Archivo de trámite	Instrumentos de consulta o de información	Instrumentos de descripción
Archivo de concentración	Instrumentos de control (fase de identificación y valoración)	
Archivo histórico	Instrumentos de investigación (fase de descripción y difusión)	

Figura 23. Clasificación de los instrumentos de descripción.

Fuente: (Ramírez Aceves M. M., 2014, pág. 82)



Conclusiones

De lo analizado en este capítulo, se puede concluir lo siguiente:

En la actualidad se escucha frecuentemente que información es poder debido a que es un elemento esencial para una organización, se puede decir que es la materia prima, sin embargo esta se ha de plasmar en algún tipo de soporte, anteriormente esta misma se encontraba en libros y documentos escritos, actualmente con las nuevas tecnologías se encuentra en varios formatos electrónicos donde puede ser almacenada y recuperada fácil y rápidamente, sin embargo se ha notado que a pesar de eso las instituciones y empresas siguen generando información a través de documentos en papel esto día con día al ser producto de sus funciones. La cantidad masiva de documentos que se acumulan dentro de las instituciones y empresas debería de preocuparles porque si no se lleva a cabo una adecuada gestión de documentos podría causar problemas irreversibles.

Como lo han señalado anteriormente, algunos autores aportan diferentes definiciones en cuanto a la gestión y administración mismas que atienden a diferentes significados, por una parte algunos al término gestión y administración de documentos y por otra parte gestión y administración de archivos de acuerdo a la experiencia y bases teóricas que han recopilado, sin embargo haciendo un análisis profundo y de acuerdo a la ciencia archivística, en esta investigación se considera que los términos adecuados son gestión de documentos y administración de archivos, esto porque la primera está orientada a las operaciones-tareas por las cuales los documentos tienen que pasar para llegar a su destino final ya sea el de conservación o eliminación y tiene como objetivo organizarlos, consérvalos, hacerlos accesibles, manejables y útiles en sus diversos fines. Esas operaciones son la identificación, la organización, la valoración y la descripción dentro de una institución y cada una tiene diferente método. Mientras que la segunda está encaminada a administrar como tal los archivos de manera física.



Capítulo 3. La gestión de documentos que debería tener FIPROS

Introducción

Como se ha señalado, la gestión de documentos integra las tareas de identificación, organización (clasificación y ordenación), valoración e identificación, mismas que deberían ser aplicadas a los documentos de las instituciones públicas y privadas para contrarrestar el acumulamiento de documentos.

FIPROS se caracteriza por ser una empresa privada que oferta servicios de gestión documental y como tal la misma no gestiona sus propios documentos, pero sí los de otras empresas quienes pagan por recibir ese servicio. En este trabajo se ha expuesto a FIPROS como una compañía que se dedica a efectuar tareas de gestión, pero por otra parte al presenciar lo que son sus procesos paradójicamente no llevan a la práctica la metodología de la archivística.

Después de haber abordado y expuesto la situación actual en la que se encuentra FIPROS, aunado a conocer lo que propiamente establece la teoría y metodología archivística para la correcta gestión de documentos en las instituciones de carácter público o privado conlleva al análisis minucioso con la intención de enseñarle a FIPROS la manera en cómo puede efectuar la gestión de documentos basándose en la teoría y la práctica, o bien enseñar a las empresas cómo deben hacerlo cobrando por este servicio a través de cursos de capacitación y/o profesionalización.

En este capítulo se expone de manera objetiva y clara cómo FIPROS debe de llevar a cabo la gestión de documentos para así aplicarlo en los documentos que actualmente tiene en su manejo de clientes a quienes les ofrece sus servicios.



1. Identificación de los documentos en FIPROS

Como se señaló en el capítulo anterior, la identificación consiste en reconocer las categorías administrativas y archivísticas de los fondos documentales de las instituciones.

Las categorías administrativas se orientan a reconocer la estructura orgánica de las instituciones en primera instancia y, en segunda, las funciones que cada una de las áreas (secciones) deben desarrollar. Para este efecto, las instituciones deben contar con una normatividad que incluye lo siguiente:

- una ley orgánica en la que se fundamente legalmente la existencia de la institución,
- un reglamento interno en el que se mencione la misión y visión de la propia institución,
- un manual de organización u organigrama, en el que se señalen las áreas que deberá contener la institución,
- un manual de organización, en el que se describan de manera detallada las funciones que cada una de las áreas realizará,
- Y, finalmente, cualquier otra política que coadyuve a la operatividad de la institución.

Ahora bien, el profesional de la información sustenta el quehacer de gestionar los documentos a partir de estas categorías administrativas, pues lo que hace es derivar de ellas las categorías archivísticas correspondientes, es decir, el fondo, las secciones, las series, los expedientes y las piezas documentales que estos últimos contendrán.

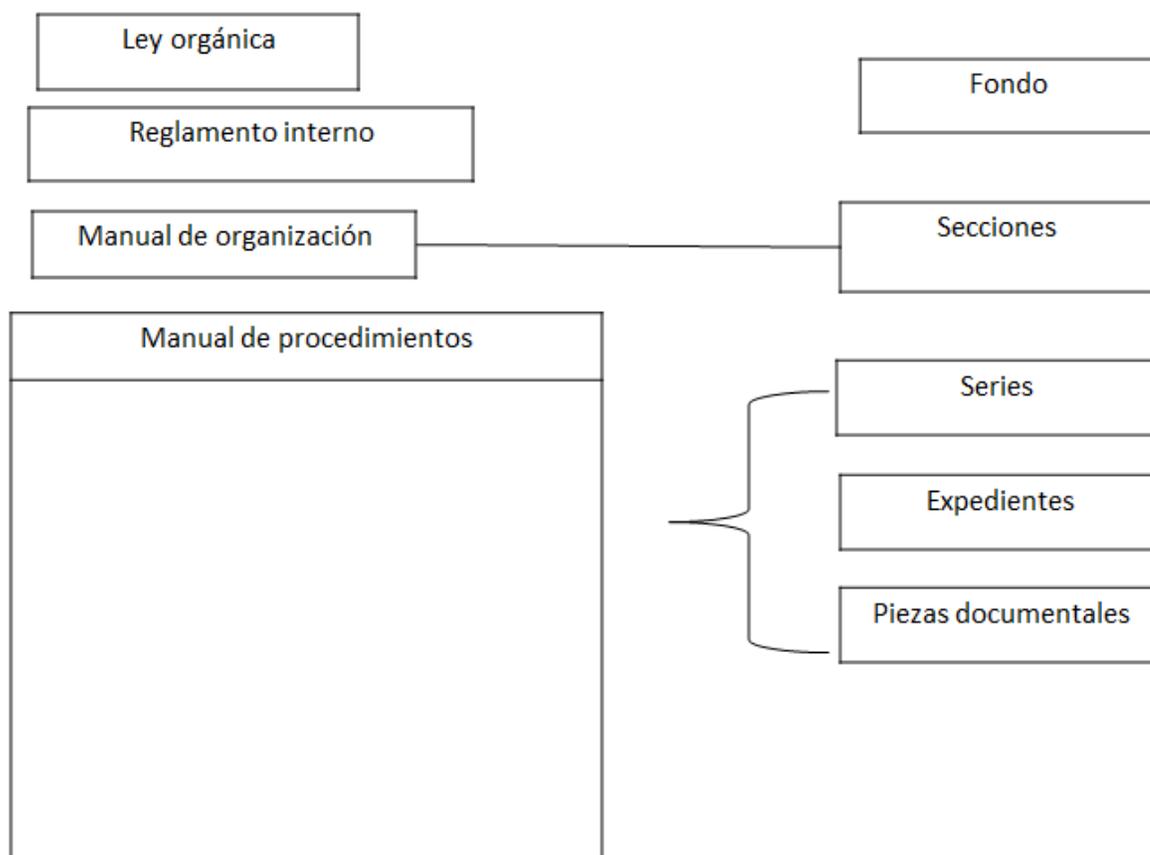


Figura 24. Identificación de las categorías administrativas y archivísticas.

Fuente: Elaboración propia

Producto de este trabajo, el profesional de la información elabora lo que podría denominarse *Manual de procedimientos administrativos e identificación de documentos de archivo* (propuesta que hace la doctora Merizanda Ramírez), que consiste en un instrumento que, a partir del análisis de las actividades que se llevan a cabo para cumplir con una función, permite identificar los documentos que se generan o se reciben, mismos que configurarán una serie documental.

El siguiente cuadro es un ejemplo de cómo las instituciones deberían identificar esas categorías archivísticas señaladas en el párrafo anterior:

Fondo: _____		
Sección: _____		
Serie: _____		
Función	Procedimiento administrativo	Piezas documentales
	I	

E
X
P
E
D
I
E
N
T
E

Figura 25. Manual de procedimientos administrativos e identificación de documentos de archivo.

Fuente: Elaboración propia

Ahora bien, como se puede observar, FIPROS presume de gestionar sus documentos, sin embargo, se constató que esto no es así, toda vez que si lleva a cabo la gestión tal y como lo establece la archivística identificaría los documentos que procesa.

En este sentido, si FIPROS quisiera incorporar este procedimiento lo tendría que vender como un servicio adicional a la digitalización que ahora realiza. O bien, en caso de no querer hacerlo, por no ser una actividad que le interese, valdría la pena que entre sus políticas estableciera que las instituciones le entreguen sus documentos previamente identificados.



2. Organización de los documentos en FIPROS

Como se señaló en el capítulo anterior, la organización es una de las tareas de la gestión de documentos conformada por la clasificación y la ordenación. La primera denominada “clasificación” es una operación de carácter intelectual donde se dividen y separan los documentos estableciendo clases, grupos o series de ellos para que dichos grupos queden integrados, dando como resultado un fondo documental.

La empresa FIPROS dice ofrecer el servicio de organizar los documentos -tal y como lo establece su lema-, sin embargo, como ya se analizó previamente, la empresa objeto de estudio no realiza este proceso, toda vez que no elabora el denominado *Cuadro General de Clasificación Archivística*, que es el primer instrumento de recuperación intelectual de la información.

En este sentido si FIPROS pretende ofrecer el servicio de organizar los documentos, debería realizar este instrumento, o bien, sugerirles a las empresas que lo hagan.

En caso de que FIPROS ofreciera este servicio, debería hacerlo de la siguiente manera:

- Recibir los fondos de cada empresa a la que presta sus servicios, para dividir y separar los documentos de tal forma que de ello resulten las secciones, las series y las piezas documentales. Anteriormente se mencionó que existen dos tipos de clasificación; el sistema subjetivo o también llamado apriorístico y el sistema objetivo o a posteriori, sin embargo FIPROS deberá utilizar la primera clasificación, porque los fondos documentales con los que trabaja son de carácter administrativo como los son FULLER, Casa hipotecaria mi Casita, Grupo Axo, DHL, Proyecto Meure, Proyecto Sociedad, CREDICONFIA y Iron Mountain, por mencionar algunas las cuales son empresas que actualmente existen en el mercado.

- FIPROS materializará la clasificación en los denominados “cuadros generales de clasificación archivística”, su estructura será jerárquica y atenderá a los conceptos de fondo, sección, serie y pieza documental

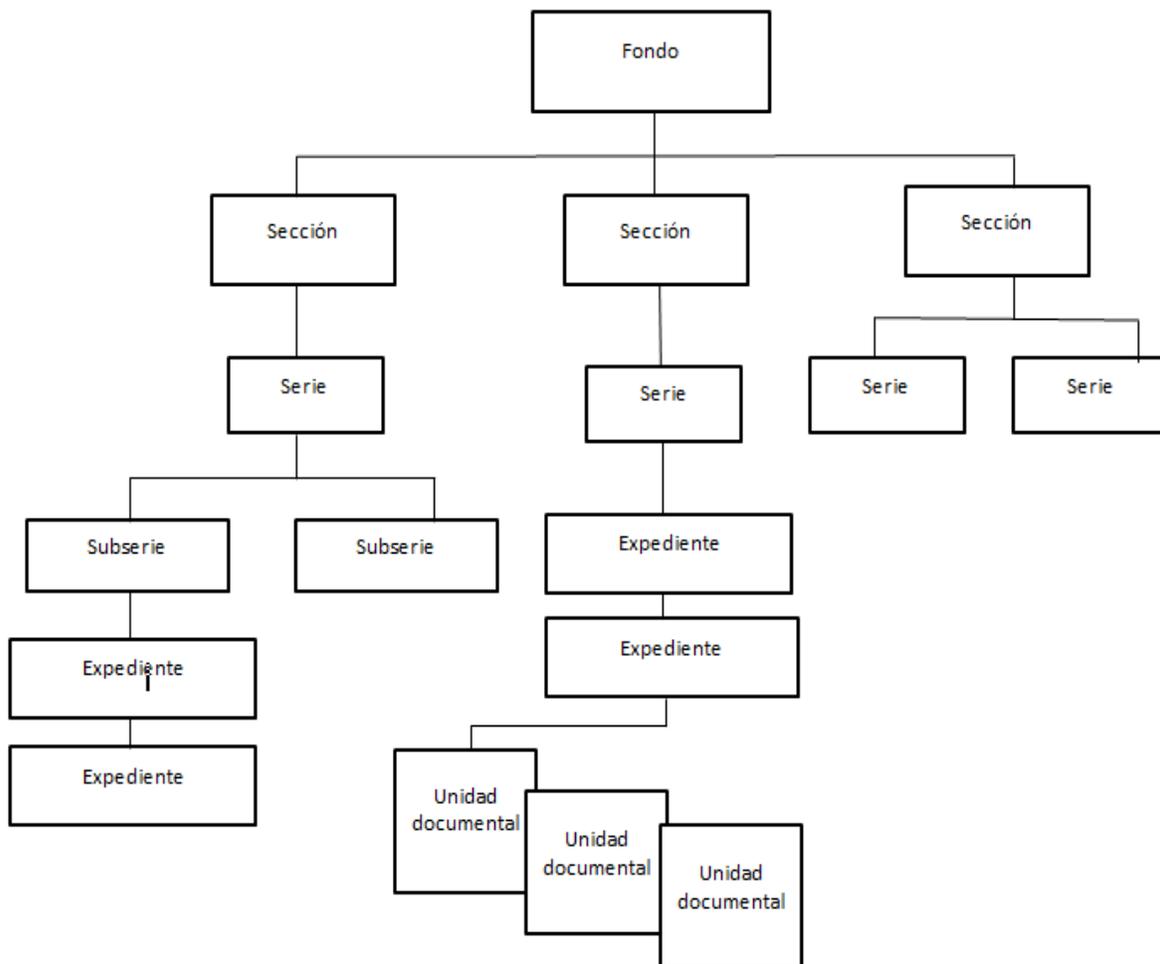


Figura 26. Estructura del cuadro general de clasificación archivística.

Fuente: Elaboración propia

- Una vez que ya se hayan identificado y agrupado los expedientes homogéneos con base en la estructura funcional FIPROS comenzará por diseñar el cuadro general de clasificación archivística para esto llevará a cabo las tareas de jerarquización y codificación.



- Posteriormente llevara a cabo la jerarquización orientado al establecimiento de los niveles de relación o coordinación así mismo de semejanza y diferencia entre las categorías de agrupamiento identificadas. En la jerarquización, el modelo debe dar cabida en forma lógica a todas sus categorías de agrupamiento. Esto se hará a partir de la utilización de elementos que incorporen características generales de aglutinamiento de la acción administrativa (función-actividad-asunto) en torno a las cuales sea posible ubicar racional, continua y sistemáticamente a dichas categorías documentales. Ejemplo:

Sección: Recursos humanos

Serie: Expediente del empleado

Serie: Pago de nómina

Serie: Reclutamiento de personal

Sección: Recursos materiales

Serie: Instalaciones

Serie: Materias primas

Serie: Equipo

- Una vez terminada la jerarquización se deberá asignar un código el cual es fundamental y necesario para el funcionamiento del cuadro general de clasificación archivística al relacionarse este con el orden y distribución de las categorías de agrupamiento dentro del propio cuadro.
- Resulta indispensable que la codificación que deberá asignarse a los documentos por parte de FIPROS sea una selección cuidadosa del tipo de claves o códigos a utilizar; es importante que el tipo de codificación seleccionado sea de fácil manejo, lógico, accesible y aplicable a las categorías de agrupamiento, así como su utilización para identificar los documentos.



- FIPROS deberá asignar el código mediante una clasificación ya sea alfabética, numérica o alfanumérica. La elección del código a utilizar dependerá del criterio que asigne la propia institución. Ejemplo de ello sería:

1.0: Recursos humanos	
	1.1: Expediente del empleado
	1.2: Pago de nómina
	1.3: Reclutamiento de personal
2.0: Recursos materiales	
	2.1: Instalaciones
	2.2: Materias primas
	2.3: Equipo

Figura 27. Sistema de clasificación numérico.

Fuente: elaboración propia

Ejemplo de Cuadro general de clasificación archivística GRUPO AXO (Clasificación alfanumérica)

Fondo: GRUPO AXO

Fondo: GRUPO AXO		
Sección:	1A Recursos humanos	
Serie:	1A.1 Empleados contratados	
Expediente		Solicitud de empleo
		Acta de nacimiento
		Contratos determinado o indeterminado
		IFE
		Curp
		Comprobantes de domicilio
		Estudio socioeconómico
		Cartas de recomendación o laborales
		Hoja rosa del IMSS
	1A.2 Renuncias	
		Carta de renuncia
		Hoja del finiquito
		Hoja de liquidación
	2B Recursos Materiales	
	2B.1 Instalaciones	
		Edificios
		Terrenos
	2B.2 Equipo	
		Maquinaria
		Herramientas y vehículos

Figura 28. Cuadro de clasificación archivística con código alfanumérico.

Fuente: Elaboración propia

Ejemplo de Cuadro general de clasificación archivística CREDICONFIA (Clasificación alfabética)

Fondo: CREDICONFIA

Fondo: GRUPO AXO		
Sección:	A Créditos hipotecarios	
Serie:	AA Créditos hipotecarios brindados	
Expediente		
		Solicitud de crédito y solicitud de alta en el sistema
		Comprobantes de ingresos
		Identificación
		Comprobante de domicilio
		Estudio socioeconómico
		Avaluó
		Escritura
		Cartas de recomendación o laborales
		Carta notarial y mercado abierto
	BB Prestamos económicos	
		Solicitud de préstamo económico
		Pagare
		Solicitud de préstamo individual o grupal
		Aval con garantía prendaria
		Comprobantes de domicilio
		Tablas de amortización
	CC Créditos para microempresas	
		Solicitud de préstamo
		Comprobantes de domicilio
		Aval
		Tipo de negocio

Figura 29. Cuadro de clasificación archivística de CREDICONFIA con código alfabético.

Fuente: Elaboración propia



Los anteriores cuadros muestran la manera en como FIPROS debe realizar la clasificación de los documentos que recibe de las empresas, para poder llamarse una compañía dedicada a brindar el servicio de clasificación de documentos.

Una vez realizada la clasificación FIPROS deberá darse a la tarea de ordenar los mismos, como se ha señalado en este trabajo para hacerlo optará por una ordenación ya sea cronológica, alfabética, numérica, geográfica o natural. Debido a que FIPROS recibe en gran parte fondos de empresas caracterizadas por dar créditos hipotecarios, préstamos y ventas, con ello generan documentos de personas que solicitan dichos bienes, es recomendable que lleve a cabo una ordenación alfabética por materias o numérica.

Si FIPROS quisiera incorporar la ordenación una vez que hayan realizado previamente la clasificación, puede utilizar el sistema de ordenación numérico, si este sistema se aplica a los documentos de la empresa CREDICONFIA, por ejemplo, lo que se debiera hacer es:

- En un principio este sistema numérico representa el ordenamiento basado en números, por lo tanto, FIPROS asignará a cada individuo, firma o asunto, según la serie documental a la que pertenezcan estos un número progresivo, esa numeración permitirá identificar las unidades de conservación que conforman una serie documental.
- Cabe destacar que la mayor parte de documentos pertenecientes a CREDICONFIA obedecen a numeraciones consecutivas, esto quiere decir que a dichos documentos se les anotó un número consecutivo en su interior, esto desde su creación debido a que son escrituras, pagares, pólizas, avalúos y tablas de amortizaciones, por mencionar otros, sin embargo se dispondrán en las respectivas unidades de conservación en forma progresiva, por lo que se obedecerá a la numeración que los identificará que es la fundamental para su localización.

A continuación, se muestra la ordenación de la serie préstamos económicos de la empresa CREDICONFIA

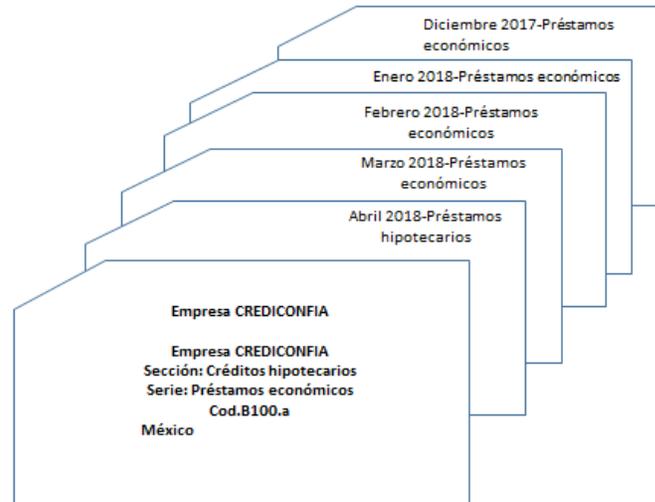


Figura 30. Ordenación cronológica de la serie Préstamos económicos de CREDICONFIA.

Fuente: elaboración propia

3. Valoración de los documentos en FIPROS

La valoración documental es otra de las tareas que integran la gestión de documentos como se ha mencionado a lo largo de este trabajo, al observar los procesos que lleva a cabo FIPROS, que se dice ser una empresa que gestiona documentos, se observó que en un principio no conocen lo que implica valorar los mismos, el desconocimiento de tan importante tarea da paso al inadecuado manejo de éstos.

Si FIPROS en un comienzo contrata a profesionistas preparados en el área de la archivística, quienes son los que conocen esta labor, la propia empresa podrá ofrecer entre sus servicios el valorar los documentos o bien brindar cursos de capacitación a las empresas para que sean ellos mismos quienes realicen la valoración de sus propios documentos, esto



le va a permitir a FIPROS generar ganancias económicas al mismo tiempo de contar con personal especialmente capacitado en esta labor.

Como se ha señalado FIPROS puede llevar a cabo la valoración de los documentos para ser llamada realmente una empresa que gestiona documentos, o por otro lado decirles a las empresas que envíen sus documentos ya valorados por ellos mismos para que FIPROS solo se encargue de digitalizar, o bien enseñar cómo se debe realizar esta tarea. Es por ello que en este apartado se plantea la manera en como FIPROS debería aplicar este proceso para brindar ese servicio.

En un comienzo si FIPROS va a ofrecer este servicio, solicitará a la empresa propietaria de los documentos sus manuales de procedimientos y organización, su estructura organizacional u organigrama, sus políticas, reglamentos, normatividad, por mencionar algunos, para hacer un análisis profundo, con el objetivo de conocer las funciones, atribuciones, organización y demás tareas que provocan la generación de sus documentos. Ahora bien, es importante, que las empresas le proporcionen a FIPROS personal especializado en la producción de documentos, es decir. FIPROS requeriría de las empresas lo siguiente:

- un responsable de cada área que le dirá a FIPROS el valor administrativo que tienen sus documentos
- un responsable del departamento jurídico quien le dirá a FIPROS el valor jurídico y/o legal de sus documentos
- un responsable del área contable que determine el valor fiscal de los mismos.

Es importante destacar que el resultado de la valoración se materializará en un instrumento denominado “Catálogo de Disposición Documental”, cuya estructura es la que se muestra a continuación:

Código	Niveles de clasificación	Vigencia documental						Técnicas de selección			Observaciones	Información	
		Valor documental			Plazos de conservación			Eliminación	Conservación	Muestreo		Periodo de reserva	Conf.
		A	L	F	AT	AC	Total						
(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)

Figura 31. Catálogo de disposición documental.

Fuente: elaboración propia

Contexto de la información	
1	Sección
2	Código
3	Serie y subserie documental
4	A- Valor administrativo
5	L-Valor legal
6	F-Valor fiscal
7	AT-Archivo de tramite
8	AC-Archivo de concentración
9	Total- Indicar con número el total de años de conservación (AT + AC)
10	Eliminación
11	Conservación
12	Muestreo
13	Observaciones
14	Periodo de reserva
15	Información confidencial



4. Descripción de los documentos de FIPROS

La descripción es la última fase del tratamiento archivístico-gestión documental, en donde se elaboran los instrumentos que facilitan el conocimiento y la consulta de los documentos de archivo. El describir un documento implica enumerar sus cualidades y los elementos fundamentales que permitan su reconocimiento porque de esta manera se muestra su valor documental, la intención por la cual se creó, su contenido y forma por lo que estos aspectos se materializan en instrumentos que faciliten la recuperación de esos elementos en distintos niveles estructurales y con base en las etapas del ciclo vital en que el documento se localice.

Como se ha señalado a lo largo de este trabajo la empresa FIPROS al ofertar el servicio de gestionar los documentos tiene que aplicar la descripción de estos, sin embargo, esto no es posible ya que en un comienzo no conocen lo que implica la descripción y por lo tanto los instrumentos de descripción.

Si FIPROS realiza la gestión de documentos como lo establece la archivística, la elaboración de instrumentos en la fase de descripción será fundamental y necesaria. FIPROS puede ofrecer entre sus servicios la descripción esto significa que sea la misma empresa quien la realice, o bien, brindar cursos de capacitación a las empresas orientados a enseñar como debieran llevar a cabo esta tarea.

En un comienzo FIPROS debería identificar los diferentes tipos de instrumentos que se deben elaborar con base en el ciclo vital de los documentos de cada empresa (GRUPO AXO, FULLER, CREDICONFIA, CASA HIPOTECARIA MI CASITA, por mencionar algunas).

De acuerdo a los fundamentos teóricos, existen tres tipos de instrumentos de descripción, mismos que se señalan en el siguiente cuadro:

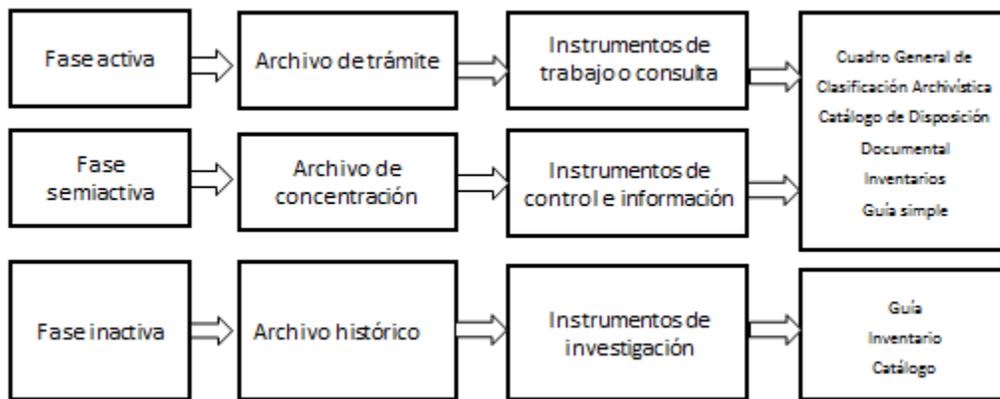


Figura 32. Instrumentos de descripción.

Fuente: elaboración propia

Como se puede observar, en cada fase del ciclo vital se elaboran determinados instrumentos de descripción que sirven para distintos fines. Así, los instrumentos de la fase activa servirán para trabajar con los documentos que van a formar parte del Archivo de Trámite, mientras que los de la fase semiactiva serán de utilidad para controlar las transferencias documentales que se hagan de un archivo a otro. Por último, los instrumentos de la fase inactiva sirven para fines completamente diferentes a los administrativos –tal y como sucede con los instrumentos de las fases anteriores-, estos ayudan al investigador y al público en general a localizar la información que requieren con fines culturales o de investigación.

Bajo este panorama, hay que decir que FIPROS atiende a los documentos que se encuentran en las dos primeras fases del ciclo vital, es decir, la activa y la semiactiva, por lo que los instrumentos que debe realizar o capacitar para que alguien más los elabore serán los de trabajo o consulta y los de control e información que, como se ha señalado en repetidas ocasiones serán el Cuadro General de Clasificación Archivística, el Catálogo de Disposición Documental, los inventarios (de baja, de transferencias, generales y someros) y las guías simples.

Al respecto hay que decir que el Archivo General de la Nación, generó en el año 2004 las metodologías para elaborar cada uno de estos instrumentos. A continuación, se muestran ejemplos de los formatos a utilizar para su confección, mismos que puede utilizar FIPROS para describir los documentos de las empresas a las que les ofrece sus servicios:

Cuadro General de Clasificación Archivística



Cuadro general de clasificación archivística

Sección	Serie	Subserie	Expediente
1S	Atención a la Ciudadanía		
	1S.1	Disposiciones en la materia	
	1S.2	Planes, programas y proyectos	
	1S.3	Peticiones	
		1S.3.1	Asuntos agrarios
			1S.3.1.1
			1S.3.1.2
			1S.3.1.3
			1S.3.1.4
			1S.3.1.5
		1S.3.2	Desarrollo administrativo
			1S.3.2.1
			1S.3.2.2
			1S.3.2.3
			1S.3.2.4
			1S.3.2.5
			1S.3.2.6
			1S.3.2.7
			1S.3.2.8
			1S.3.2.9
			1S.3.2.10
		1S.3.3	Desarrollo agropecuario y pesquero
			1S.3.3.1
			1S.3.3.2
			1S.3.3.3
			1S.3.3.4

Figura 33. Cuadro general de clasificación archivística.

Fuente: (Nación, 2012, pág. 30)

Catálogo de Disposición Documental

Código	Serie documental	Vigencia documental					Técnicas de selección			Observaciones	Información		
		Valor documental			Plazos de conservación			Eliminación	Conservación		Muestreo	R	C
		A	L	F	AT	AC	Total						
 <p>Fondo: Secretaría de Gobernación Sección: 19S Promoción y Divulgación de los Estudios de las Revoluciones de México</p>													
19S.1	Disposiciones en la materia	X			3	2	5		X				
19S.2	Programas y proyectos en la materia	X			3	2	5		X				
19S.3	Adquisiciones para acervo bibliohemerográfico y documental	X			3	2	5		X				
19S.4	Investigaciones históricas	X			3	2	5		X				
19S.5	Consultaría histórica	X			3	2	5		X				
19S.6	Actividades académicas.	X			3	2	5		X				
19S.6.1	Coloquios												
19S.6.2	Conferencias												
19S.6.3	Cursos de capacitación												
19S.6.4	Exposiciones												

Figura 34. Catálogo de disposición documental.

Fuente: (Nación, 2012, pág. 20)

Guía Simple



ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN

Formatos

Logotipo
 Nombre de la dependencia o entidad
 Hoja **1** de ____.
 Relación de archivos

Archivo de Trámite					
Unidad Administrativa	Nombre del responsable	Cargo	Domicilio	Teléfono	Correo electrónico
2	3	4	5	6	7

Archivo de concentración				
Nombre del responsable	Cargo	Domicilio	Teléfono	Correo electrónico
8	9	10	11	12

Archivo histórico				
Nombre del responsable	Cargo	Domicilio	Teléfono	Correo electrónico
13	14	15	16	17

Elaboró Nombre 18 Cargo y firma 19	Validó Nombre 20 Cargo y firma 21
---	--

Figura 35. Guía simple de archivos.

Fuente: (Nación, Instructivo para la elaboración de la Guía simple de archivos , pág. 25)



Inventario

INVENTARIO DE USO MULTIPLE



Área administrativa: _____ 1

Fecha de transferencia: _____ 2

N°. de transferencia: _____ 3

Ubicación topográfica: _____ 4

Sección: _____
Serie: _____ } 5

Caja	Expediente	Descripción	Período	Período de conservación	Observaciones
6	7	8	9	10	11

El presente inventario consta de _____¹² fojas que describe _____¹³ expedientes contenidos en _____¹⁴ cajas con un peso aproximado de _____¹⁵ kg.

Formuló
16

Revisó
17

20

Autorizó
18

Vo.Bo.
19

Figura 36. Inventario de archivos.

Fuente: (Archivo General de la Nación, 2008, pág. 46)



Conclusiones:

Lo expuesto anteriormente demuestra que FIPROS podría ser capaz de llevar a cabo la gestión de documentos siguiendo la metodología que enuncia la archivística, si bien el objeto de la gestión documental es todo el ciclo vital de los documentos ya sea en las diferentes unidades donde se producen así como en todas las fases de su evolución, en este caso de estudio FIPROS solo recibe documentos de diferentes empresas para digitalizar y almacenar, sin embargo puede desempañar las tareas que implican gestionar los documentos, ya sea que estos se encuentren en la fase activa o semiactiva, así mismo sea cual sea el valor que posean como el administrativo, el legal y el fiscal.

Si FIPROS sigue la metodología a la que alude el capítulo anterior para aplicarla a los documentos que actualmente tiene en su manejo resultaría benéfico tanto para esta misma como para las compañías que contratan sus servicios en el aspecto social y económico.

Este capítulo muestra de manera clara y precisa la manera como FIPROS puede realizar la gestión documental, basándose en las herramientas que la propia archivística enuncia, estableciendo un conjunto de normas y procedimientos archivísticos fundamentados en la homogeneidad de los componentes y procesos siguiéndose de forma secuencial y con objetivos claramente definidos. FIPROS al adoptar la metodología de la gestión de documentos podría con ello:

PRIMERA: Clasificar y codificar los documentos y expedientes desde su producción o recepción cuyo instrumento se materializa en el denominado cuadro de clasificación archivística el cual tendría que ser uniforme y funcional, por otra parte, si no quiere llevarlo a cabo, o bien instruir a las empresas de cómo hacerlo para lo cual cobraría económicamente.



SEGUNDA: Implementar proyectos de conservación y eliminación de documentos y expedientes para determinar su lugar de conservación y disposición final lo que significa la eliminación o conservación permanente cuyo instrumento se identifica en el catálogo de disposición documental.

TERCERA: Elaborar un manual para recuperar y acceder a la información cuya tarea se concreta en la elaboración de los instrumentos de descripción como inventarios, catálogos, guías, entre otros.

Con esas bases FIPROS podría desarrollar proyectos, programas o instrumentos específicos orientados a la gestión de documentos de las empresas. Como se ha venido señalando podría hacerlo FIPROS o bien enseñar a las empresas cómo hacer gestión de documentos.



CONCLUSIONES

En el mundo de las nuevas tecnologías se ha presenciado un cambio radical en cuanto a la difusión, acceso y almacenamiento de la información, cotidianamente empresas del sector privado generan grandes cantidades de información la cual es almacenada en formatos electrónicos, sin embargo no se puede dejar a un lado los tradicionales documentos en formato físico porque a pesar de estas transformaciones, estos funcionan como elementos probatorios de las actividades de negocio que desarrolla una organización y fuentes de transmisión del conocimiento, esto quiere decir que se siguen generando grandes masas documentales y con ello problemas como: desorden, pérdidas de documentos, carencia de espacios físicos para resguardarlos, inadecuado manejo y control, por mencionar algunas, esto ha llevado a varias empresas a buscar soluciones prácticas a estos problemas, por lo cual apuestan a contratar servicios de gestión documental que actualmente ofertan algunas empresas en el mercado que se dicen ser gestoras de documentos.

El desconocimiento de las empresas sobre la gestión de documentos en el campo de la archivística da paso a que lidien con el problema contratando servicios de esa índole, sin embargo, no se dan cuenta que incluso ponen en riesgo sus propios documentos.

Como se señaló a lo largo de este trabajo, se tomó como estudio a la empresa *FIPROS (organizarte es fácil)* quien dice brindar servicios de gestión de documentos donde ofrece el almacenamiento de cajas, expedientes y documentos físicos, digitaliza, organiza, depura, envía documentos vía correo electrónico, almacena y administra imágenes y documentos en línea, almacena información en medio electrónico, integra expedientes y destruye archivos, por mencionar algunas, esto significa que para FIPROS llevar a cabo esas labores es sinónimo de gestionar los documentos sin embargo esto no es así.



Después de haber realizado un análisis profundo de las actividades que realiza la empresa y de acuerdo a la gestión de documentos como la misma archivística lo establece se concluye que:

PRIMERA. En un comienzo FIPROS no conoce lo que implica la gestión de documentos por lo tanto no gestiona, solo digitaliza estos debido a la falta de conocimientos sobre las labores archivísticas de la gestión, entre las cuales se encuentran la identificación, la organización, la valoración y la descripción lo que conlleva a realizar sus propios procesos sin una base fundamental y metodológica, la misma empresa solo se encarga de digitalizar o escanear los documentos de varias empresas como FULLER, CREDICONFIA, GRUPO AXO, CASA HIPOTECARIA, por mencionar algunas y terminado el proceso envía el documento en formato electrónico, mientras que los documentos físicos que reciben por parte de esas mismas empresas son almacenados en cajas de cartón y sin una organización como la propia gestión de documentos menciona.

SEGUNDA. FIPROS no cuenta con personal profesional especializado en el área de la archivística altamente capacitado para llevar a cabo la verdadera gestión de documentos, porque por una parte dice no tener presupuesto para pagar sueldos de esa índole, y por otra asegura que no son necesarios dichos profesionales, puesto que las personas que integran su equipo de trabajo son capacitadas para realizar sus mismos procesos, sin embargo no se dan cuenta de que el contratar los conocimientos de personal profesional generaría ingresos económicos debido a que serían estos quienes se encargarían de hacer las tareas como la misma archivista señala de gestión de documentos convirtiéndolas en servicios de calidad.

TERCERA. FIPROS no se preocupa por capacitar a su personal debido a que se identificó que incluso en sus propios procesos que realizan se generan varios errores que en ocasiones trae consecuencias como pérdidas de clientes, la falta de responsabilidad, de conocimientos y preparación profesional así como conciencia permite que los empleados



desarrollen sus tareas como mejor se acomoden y no sigan el proceso adecuado, es importante que FIPROS planifique cursos orientados a enseñar cómo llevar a cabo la gestión de documentos como la archivista lo establece, por lo que al parecer actualmente esto no sucede.

CUARTA. La empresa no cuenta con una normatividad establecida que rija sus tareas, esto significa que no basan sus procesos en manuales de procedimientos, manuales de organización, organigrama, criterios de gestión documental, políticas, etcétera. Actualmente cuenta con seis manuales de las tareas de captura, desarmado, digitalizado, validado, armado y archivado sin embargo al revisarlos se concluyó que en un principio carecen de información y estructura, porque no están basados en una normatividad como la *Ley Federal de Archivos*, fundamentos teóricos y metodológicos de la archivística, políticas en cuanto a documentos, información confidencial, entre otras, aunado a que se elaboraron de manera rápida por los mismos empleados que desconocen de gestión de documentos porque la empresa buscaba la certificación sin embargo esta fue fallida y no se materializó, además a pesar de contar con esos manuales los empleados no aplican lo que dicen esas disposiciones.

QUINTA. FIPROS debería estar obligado a decirles a sus clientes cómo deben de enviar sus documentos con el fin de que solo FIPROS se encargue de digitalizar o bien ofrecerles el servicio de gestión de documentos si este se implementara en la empresa.

SEXTA. FIPROS podría convertirse en una empresa competitiva si pensara en establecerse como vendedora de servicios de outsourcing referentes a la gestión documental, esto atraería a varios clientes de diferentes sectores, produciendo ganancias económicas, aunado a esto podría también buscar la certificación puesto que implementarían la gestión de documentos adecuadamente rigiéndose bajo normas, manuales, políticas, etc. siguiendo los parámetros que marca la archivística.



SÉPTIMA. Podría contratar personal profesional con preparación en el campo de las Ciencias de la Información Documental, quienes tengan entre sus funciones elaborar proyectos de gestión documental, elaborar instrumentos de descripción como el catálogo de disposición documental, el cuadro de clasificación archivística, las guías, los inventarios, por mencionar algunos, asimismo realizar tareas mecánicas como archivado, fumigación, restauración, entre otras.

OCTAVA. Se identificó que los procedimientos que efectúan las empresas que se dicen ofrecer servicios de gestión de documentos no responden a la propia metodología que establece la archivística, esto significa que no aplican la gestión documental en los documentos de sus clientes, por el contrario solo digitaliza y envía los documentos en formato electrónico lo que no asegura su conservación, custodia y resguardo de estos en formato físico ya que se observó la inadecuada manipulación al archivar en cajas de cartón que no están diseñadas para documentos.

NOVENA. Es importante que no solo FIPROS conozca sobre la gestión de documentos siguiendo la metodología archivística, sino que también haga saber a otras empresas dedicadas a lo mismo para que concienticen que lo que ofertan no es gestión documental sino sistemas de almacenaje de documentos y almacenamiento de información en formato digital.

DÉCIMA. FIPROS ha tenido pérdidas de clientes debido a errores que cometen los empleados en sus procedimientos debido a la falta de conocimientos y capacitación, si esto continúa la empresa podría seguir perdiendo recursos económicos.

DÉCIMO PRIMERA. El lema de FIPROS "*Organizar es fácil*" es irreal, porque de acuerdo a la empresa expresa que su personal está altamente capacitado, con conocimientos y valores lo que hace que realicen su trabajo fácil, sin embargo, no tiene sentido lógico, porque una vez que se estudió a la empresa, su lema no es reflejo de lo que se hace, lo que



la hace no tener una identidad que la distinga como empresa líder en el ramo, por lo que incluso, hasta una consultoría en imagen empresarial le beneficiaría.

DÉCIMO SEGUNDA. A lo largo de este trabajo se ha puntualizado de manera clara y objetiva la situación actual de las empresas dedicadas a la gestión documental vistas como una solución, debido al incremento de documentos en instituciones públicas y privadas, tomando como objeto de estudio a *FIPROS (Organizar es fácil)* para comprobar que la empresa no conoce y aplica la metodología archivística, sino que como toda empresa, solo busca generar ganancias económicas sin considerar que causa daños a los documentos de sus clientes por lo tanto en un futuro esos errores que se han planteado repercutirán generando con esto problemas quizá irreversibles.

DÉCIMO TERCERA. Finalmente hay que decir que este trabajo fue enriquecedor porque brinda un panorama muy puntual sobre la situación de empresas dedicadas a brindar servicios de información y que en un primer momento se muestran como la mejor solución, sin embargo, no es así.

DÉCIMO CUARTA. Por lo tanto, se concluye que independientemente del tipo de documentos que se generen en las instituciones tanto públicas como privadas, estas deben llevar un adecuado tratamiento documental, por lo cual he aquí la existencia de la metodología de gestionar los documentos según la archivística porque esta no puede desaparecer, aunque sigan apareciendo nuevas tecnologías ya que los documentos en formato físico son los que integran la memoria y legado de la sociedad.

DÉCIMO QUINTA. Habría que decir que la gestión documental forma parte no sólo de la teoría archivística, sino que constituye un método por sí mismo de esa disciplina, toda vez que para hacer accesible la información a los usuarios, tal y como lo exigen las disposiciones legales en la materia, ésta debe estar identificada, organizada, valorada y descrita. Siempre siguiendo estos pasos y en ese orden.



DÉCIMO SEXTA. La recién aprobada Ley General de Archivos incluye a los archivos privados a dar a conocer su información, pues ésta puede ser útil para la reconstrucción de la historia de este país. De allí la importancia de voltear la mirada ya no sólo al ámbito público, sino también al privado, por ser éste el que también es susceptible de conservar información de interés para las investigaciones y para la sociedad en general.



Bibliografía

- Archivo General de la Nación. (1997). *Hacia un diccionario de terminología archivística*. Colombia.
- Archivo General de la Nación. (2008). *Inventario de uso múltiple*. México.
- Archivo General de la Nación. (18 de Agosto de 2011). *Criterios para el proceso de descripción de acervos fotográficos*. (D. d. Archivos, Ed.) México, México.
- Arturo, C. (1994). *Las empresas de servicios: un método de intervención*. *Revista de archivos de Castilla y León*.
- Bernal Rivas Fernandez, J. (Mayo de 2002). *LA VALORACIÓN, fundamento teórico de la Archivística*. *BIBLIOS*(12).
- Comisión de Gobernación. (12 de Diciembre de 2017). *Dictamen de las Comisiones Unidas de Gobernación y Estudios Legislativos primera respecto de la iniciativa con proyecto de decreto por la que se expide la Ley General de Archivos*. Recuperado el 15 de Febrero de 2018, de <http://www.senado.gob.mx/sgsp/gaceta/63/3/2017-12-13-1/assets/documentos/Dictamen-LGA-12dic17.pdf>
- Conde Villaverde, M. L. (1992). *Manual de tratamiento de archivos administrativos*. España: Ministerio de Cultura.
- Cruz Mundet, J. R. (2011). *Administración de documentos y archivos Textos Fundamentales*. (C. d. Archiveros, Ed.) Madrid.
- Cruz, M. L. (30 de Marzo de 2014). *Garantías constitucionales*. Recuperado el 6 de Febrero de 2018, de [http://maralusa.blogspot.mx/2014/03/diccionario-\(9210\)-terminos-pw1:iudm](http://maralusa.blogspot.mx/2014/03/diccionario-(9210)-terminos-pw1:iudm).
- Duboscq, G. (1974). *Organisation du préarchivage*. (UNESCO, Ed.) Recuperado el 13 de Febrero de 2018, de <http://unesdoc.unesco.org/images/0013/001378/137819fo.pdf>
- Duplá del Moral, A. (1997). *Manual de archivos de oficina para gestores*. Madrid: Marcial Pons. Ediciones Jurídicas y Sociales.



- Duplá del Moral, A. (1997). *Manual de archivos de oficina para gestores*. Madrid, Madrid: Marcial Pons.
- Estatales, S. G. (1995). *Diccionario de Terminología Archivística*. Recuperado el 02 de Marzo de 2018, de <https://www.mecd.gob.es/cultura/areas/archivos/mc/dta/diccionario.html>
- Galindo Munch, L., & García Martínez, J. (1995). *Fundamentos de administración*. México: Trillas.
- Gallego Domingo, O., & López Gómez, P. (1989). *Introducción a la archivística*. España: Departamento de Cultura y Turismo.
- Gavilá, C. M. (28 de Marzo de 2009). Temas de Biblioteconomía: Gestión de fondos documentales: identificación, descripción, valoración y selección.
- Gavilán, C. M. (23 de Marzo de 2009). *Principios generales de organización de fondos archivísticos. Clasificación y ordenación de documentos. Cuadros de clasificación*. Recuperado el 01 de Marzo de 2018, de <http://eprints.rclis.org/14526/1/principios.pdf>
- Heredia Herrera, A. (1981). *Clasificación y ordenación archivística estudios básicos*. Sevilla: Diputación provincial.
- Heredia Herrera, A. (1991). *Archivística general: Teoría y práctica* (Quinta ed.). (D. P. Sevilla, Ed.) Sevilla: Diputación Provincial de Sevilla.
- Heredia Herrera, A. (1995). *Archivística general: Teoría y práctica* (Septima ed.). Sevilla: Diputación Provincial de Sevilla.
- Heredia Herrera, A. (19 de Diciembre de 2009). *Posts Tagget "Antonia Heredia"*. Recuperado el 7 de Febrero de 2018, de <https://doradueque.wordpress.com/2009/12/19/los-videos-mas-vistos-en-youtube-en-el-2009/#respond>
- International Organization for Standardization. (2008). *Sistemas de gestión de calidad ISO 9000* (Vol. I). México.
- Jiménez Aguado, R. (2005). *Justo a tiempo*. Recuperado el 11 de Febrero de 2018, de <http://www.avantel.net/~rjaguado/just.html>



- Lopez Ayllón, S. (2015). *El acceso a la información como un derecho fundamental: la reforma al artículo 6° de la Constitución mexicana*. (D. G. Sociedad, Ed.) México: Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales [INAI].
- Martínez de Sousa, J. (2004). *Diccionario de bibliología y ciencias afines*. España: Trea.
- Martínez de Sousa, J. (s.f.). *Diccionario de Bibliología y Ciencias Afines*.
- Matilla Tascón, A. (1960). *Cartilla de organización de archivos*. Madrid: Boletín de la Dirección General de Archivos y Bibliotecas.
- Nación, A. G. (2004). *Cuadro general de clasificación archivística. Instructivo para su elaboración*. Recuperado el 24 de Febrero de 2018, de <http://www.agn.gob.mx/lineam/instructivo%20para%20el%20cuadro%20de%20clasificacion.pdf>
- Nación, A. G. (16 de Abril de 2012). Instructivo para elaborar el cuadro general de clasificación archivística. (D. d. Archivos, Ed.) México.
- Nación, A. G. (16 de Abril de 2012). Instructivo para la elaboración de Catálogo de disposición documental. (D. d. Archivos, Ed.) México.
- Nación, A. G. (s.f.). Instructivo para la elaboración de la Guía simple de archivos. (D. d. Archivos, Ed.) México, México.
- P, L. N. (2000). Outsourcing documental: organización del futuro, la gestión del conocimiento, retos y soluciones para el profesional de la información. (U. d. Vasco, Ed.)
- Parra Betancourt, M. (s/a). Recuperado el 17 de Febrero de 2018, de <http://archivo.ucr.ac.cr/fied/docum/p3conv.pdf>
- Ponjuán Dante, G. (1999). El éxito de la gestión o la gestión del éxito. (U. d. Murcia, Ed.) *Anales de Documentación*, II, 39-47.
- Ramírez Aceves, M. M. (2014). *Gestionar los documentos de archivo para garantizar el acceso a la información*. Toluca, México: UAEM.
- Ramírez Aceves, M. M. (2017). Apuntes sobre los fundamentos científicos de la archivística. En M. Á. Rendón Rojas, *La archivística y la ciencia de la información documental*,



- autonomía e interdependencias*. México: Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información.
- Real Academia Española de la Lengua. (2017). *Diccionario de la Lengua Española*. Recuperado el 10 de Febrero de 2018, de <http://dle.rae.es/?id=0mFIScm>
- Roig Alvarado , P. (s/a). Valoración documental: Teoría y metodología práctica. *Boletín del Archivo General de la Nación, XXXIII(120)*. México.
- Romero Tallafigo, M. (1994). *Archivística y archivos. Soportes, edificios y organización*. España.
- Romero Tallafigo, M. (1997). *Archivística y Archivos: Soportes, Edificio y Organización*. España.
- Sastre Santos , E. (1999). *Manual de archivos: el sistema archivístico diocesano: archivos de la curia y archivos parroquiales*. España: ANABAD.
- Schellenberg , T. (1987). *Los archivos modernos. Principios y técnicas*.
- Schellenberg, T. (1956). *Modern Archives: Principles and Techniques*. Chicago: The University of Chicago Press.
- Schellenberg, T. (1987). *Archivos modernos: principios y técnicas* . México: Archivo General de la Nación .
- Subdirección General de los Archivos Estatales. (1995). *Diccionario de terminología archivística*. España.
- Tanodi, A. (1978). *Inventario, catálogos e índices*. Córdoba: CIDA.
- Tanodi, A. (1981). *Introducción a la ordenación y clasificación en archivística*. Santiago, Chile: PNUD.
- Tanodi, A. (1982). *Introducción a la ordenación y clasificación archivística*. Santiago de Chile: PNUD.