

**LA INTEGRACIÓN DE LA GESTIÓN DE
DOCUMENTOS Y LA ADMINISTRACIÓN DE
ARCHIVOS ENTRE LOS PROCESOS
TRANSVERSALES DE LAS ORGANIZACIONES.
EL CASO DE LA UNIVERSIDAD PÚBLICA
DE NAVARRA**

JOAQUIM LLANSÓ SANJUAN

LA INTEGRACIÓN DE LA GESTIÓN DE DOCUMENTOS Y LA ADMINISTRACIÓN DE ARCHIVOS ENTRE LOS PROCESOS TRANSVERSALES DE LAS ORGANIZACIONES. EL CASO DE LA UNIVERSIDAD PÚBLICA DE NAVARRA

JOAQUIM LLANSÓ SANJUAN

Director del Servicio de Organización, Calidad y Gestión Documental

Universidad Pública de Navarra

1. Introducción

El objeto de esta exposición consiste en aportar una visión particular del autor en relación a cuáles son las oportunidades profesionales en el contexto de la gestión en las organizaciones, fundamentada en su experiencia profesional de 25 años en la práctica de la gestión de documentos y la administración de archivos.

Para ello en la exposición se incide en una serie de elementos que pueden aportar datos para una reflexión sobre los retos del archivero en un contexto institucional amplio, de acuerdo con la percepción que de la praxis en gestión de documentos y administración de archivos se tiene en la Universidad Pública de Navarra.

2. Aproximación conceptual

Es importante iniciar nuestra exposición centrandolo los conceptos más significativos de la gestión de documentos y la administración de archivos.

Gestión de documentos

La norma ISO 15489-1:2001 define “gestión de documentos” como el campo de la gestión responsable del control eficiente y responsable de la creación, recepción, mantenimiento, uso y disposición de los documentos, incluyendo procesos para la captura y mantenimiento de la evidencia e información sobre las actividades de gestión y operaciones en forma de documentos.

Entre las características de este concepto destaca el hecho de que el archivero no es el único profesional que interviene en la gestión de documentos, sino que interactúa con otros profesionales dentro y fuera de su organización. Así, todo el personal de la organización que maneje documentos, o participe en la definición e implantación de sus directrices es “gestor de documentos”. Paralelamente, los

proveedores (de servicios o software, asesores) participan también de la gestión de documentos en una organización

Administración de archivos

De acuerdo con la norma ISO 30300:2011, el concepto “administración de archivos” abarca la gestión de materiales archivísticos (documentos permanentes, conservados para su uso continuado) que se preservan y hacen accesibles para su consulta, de acuerdo con la aplicación de un programa que contempla la selección, adquisición, preservación y disponibilidad de dichos materiales.

Entre sus características destacan que es un ámbito de responsabilidad específica del archivero y que la disponibilidad de los archivos trasciende el interés de la organización que los produjo, incidiendo en su uso social.

Programa de gestión de documentos

El programa puede definirse como una sucesión articulada de técnicas y procesos de gestión de documentos a lo largo de su ciclo de vida.

El programa supone la existencia previa de una política de gestión de documentos en el seno de una organización.

Proceso

La norma ISO 9000:2005 define “proceso” como cualquier actividad o conjunto de actividades, que utiliza recursos para transformar elementos de entrada en resultados.

Proceso de gestión de documentos

El proceso de gestión de documentos es un proceso compartido y extensible a toda la organización, que integra la gestión de los documentos en los sistemas y procesos de trabajo de la organización, sirviendo de soporte al desarrollo de sus actividades y a la toma de decisiones. La norma ISO 15489:2001 identifica los siguientes componentes:

- Captura de documentos
- Registro
- Clasificación
- Almacenamiento y manipulación
- Acceso
- Trazabilidad
- Disposición
- Documentación

Sistema de gestión de documentos y archivos

De acuerdo con la Ley Foral de Archivos y Documentos de Navarra (2007) el “Sistema de gestión de documentos” es el marco en el que se definen, implantan y evalúan los principios metodológicos, las técnicas y los instrumentos que sirven de fundamento básico al desarrollo de políticas y normas, destinadas a regir el tratamiento de los documentos a lo largo de las etapas de su ciclo de vida, con diferentes regulaciones para su organización, conservación, tratamiento y accesibilidad en cada etapa.

El sistema contempla diferentes elementos:

- Una política que lo sustente
- Un programa de tratamiento que lo haga eficaz
- Unos recursos que permitan su correcto funcionamiento

Recientemente, la norma ISO 30300:2011 lo ha definido como un sistema de información que captura, gestiona y proporciona acceso a los documentos a lo largo del tiempo.

3. Un proceso entre procesos

La publicación de la norma ISO 15489 en 2001 supuso un hito en la labor archivística, al integrar los procesos de gestión de documentos entre los procesos de trabajo propios de las organizaciones.

Esta norma incluye novedades muy significativas:

- Define las características de un programa de gestión documental
- Señala las características de los documentos fidedignos
- Establece las características de un sistema de gestión de documentos
- Concreta los procesos y controles de gestión de documentos
- Identifica los instrumentos de gestión documental
- Aporta una visión centrada en la propia organización
- Definiendo diferentes roles, que se aplican tanto a la alta dirección como a cualquier empleado que trabaja con documentos
- Señalando la importancia de la evaluación y la medición
- Contrastando con la visión del Consejo Internacional de Archivos, que se caracteriza por impulsar una gestión archivística basada en la descripción y por situar la intervención archivística en el estadio final del ciclo de vida del documento

4. El progreso de la gestión de documentos

Desde la publicación de la norma ISO 15489 la base de la gestión documental se ha trasladado de una visión centrada en procesos a ser contemplada como un “proceso de negocio”. De este modo se explica el acercamiento a conceptos tales como los de competitividad, eficiencia, medición y evaluación o gestión de riesgos.

Cabe situar en este contexto la publicación en 2011 de las normas ISO 30300 e ISO 30301, concebidas como cabecera de una serie, con unas características bien definidas:

- Cabe identificar estas normas como un intento de “asimilación por arriba” a las normas más relevantes de ISO basadas en “sistemas de gestión”: ISO 9000, ISO 14000 e ISO 27000.
- Desde esta perspectiva, un “sistema de gestión” es resultado de la manera en que la alta dirección de una organización establece sus políticas y objetivos, y determina las estrategias para conseguirlos.
- Dado que todas las organizaciones crean documentos en el desarrollo de sus actividades, éstos son un elemento más del “sistema de gestión” general, ya que todas las organizaciones crean documentos en el desarrollo de sus actividades
- La función de asesoramiento cobra especial relevancia
- Irrumpe la certificación y auditoría como negocio

5. Cómo hemos llegado hasta aquí

Para comprender el recorrido acelerado de estos últimos años de la gestión de documentos y la administración de archivos es conveniente detenerse un instante y analizar cómo se ha llegado al momento actual.

En primer lugar, cabe destacar la existencia de dos grandes tradiciones archivísticas en el mundo occidental, que se concretan en las diferentes visiones de los países anglosajones y europeos. Así, en Estados Unidos y Reino Unido, desde mediados del siglo XX ha prevalecido una orientación a conseguir un resultado inmediato, en tanto que en otros países como Francia, Italia o España la orientación de la archivística se ha dirigido a cómo llegar al fin social.

En el contexto internacional cabe situar en los años 80 del siglo XX la que podríamos denominar como la primera revolución metodológica y conceptual. En estos años tiene lugar el descubrimiento de una “nueva archivística” basada en los instrumentos del tratamiento documental, y en la definición del programa de tratamiento como elemento aglutinador de las técnicas y herramientas archivísticas, cuyos componentes serían:

Clasificación - cuadro de clasificación

Descripción - instrumentos de descripción

Evaluación - calendarios y normas de conservación

Acceso - tablas de seguridad y acceso

A continuación, en la década de los 90 del siglo XX tiene lugar la aplicación de la informática a la “nueva archivística”, con algunas características:

- La informática nos hace más eficaces
- Se plantean las primeras dudas sobre si la informática nos hace más eficientes
- Los archivos actúan como laboratorio, a través de ensayos error / éxito
- Internet actúa como solución al aislamiento profesional
- Los documentos electrónicos se erigen como el nuevo reto
- El centro de gravedad del progreso profesional se desplaza, pasando del ámbito colaborativo (en el marco de las asociaciones profesionales) al ámbito organizativo (comienza la visión centrada en los procesos de gestión de las organizaciones)
- Se alteran las bases de la profesión y aparecen claros síntomas de desorientación profesional

6. Nuevas aproximaciones al documento

Con los albores del siglo XXI asistimos a un cambio acelerado, caracterizado por un acercamiento profesional al momento de la producción del documento, lo que se materializa en diferentes percepciones:

- Importancia de crear lazos con las oficinas
- Importancia de documentar los procedimientos
- La oficina es el marco donde se desarrollan los procesos de trabajo
- Incidencia de las herramientas informáticas en los procesos de trabajo de las oficinas

Al mismo tiempo, la perspectiva de la gestión de documentos se amplía y surge la necesidad de ubicar las técnicas tradicionales en un nuevo contexto: nace así la norma ISO 15489.

Sin embargo, la función “administración de archivos” no es suficiente en el nuevo contexto, por lo que se asiste a un orillamiento de la función archivística tradicional:

- No es (suficientemente) eficaz
- No es (suficientemente) eficiente
- No es automatizable
- No es visible
- No es inmediata
- Se centra prioritariamente en procesos relacionados con la descripción de los documentos, su preservación y acceso, como consecuencia de la visión limitada del Consejo Internacional de Archivos

7. Reflexiones en el nuevo contexto

Ante esa nueva coyuntura son posibles algunas reflexiones:

– Las organizaciones tienen necesidad de gestionar correctamente sus documentos, por lo que son necesarios profesionales competentes. El principal problema puede residir en que, en muchos casos, las organizaciones no son conscientes de esa necesidad. Ante esa situación, los profesionales podemos adoptar algunas estrategias, como:

- Adaptarnos a los requisitos derivados de la situación actual, a través del trabajo interdisciplinar y el intercambio de experiencias con otros profesionales, pese a la incomodidad que pueda suponer esa adaptación, sea cual fuera la experiencia de partida
- Conseguir la adquisición de nuevas competencias a través de una formación adecuada
- Acreditar solvencia profesional en la organización, mediante la consolidación de los procesos de gestión documental
- Demostrar la eficacia de los instrumentos de control
- Apostar por un alineamiento con los postulados de la norma ISO 15489, de modo que constituya el máximo referente profesional
- Acercar la praxis de las normas del Consejo Internacional de Archivos al nuevo contexto, si bien existe el problema de que la norma ISO 15489 no contempla la descripción como un proceso de la gestión de documentos

– Se hace preciso ubicar la gestión de documentos entre los procesos medulares de las organizaciones. De hecho, los archiveros conocemos el resto de procesos de gestión relevantes en las organizaciones:

- sabemos cómo las oficinas llevan a cabo sus procedimientos
- sabemos cómo ejecutan sus procesos de gestión
- conocemos las herramientas de gestión
- conocemos los resultados de la ejecución de los procesos, esto es, los documentos

– Las organizaciones conocen nuestra labor como archiveros, aunque nos ubican donde no nos gusta que nos vean, al final del ciclo documental

– Los archiveros queremos desarrollar una participación activa, por lo que buscamos respuestas a la pregunta de para qué es útil la gestión de documentos en las organizaciones

8. Utilidad de la gestión de documentos en las organizaciones

De acuerdo con el estado actual de la gestión de los documentos y la administración de archivos en las organizaciones, son varias las respuestas a la pregunta.

– Rendición de cuentas, tanto en el ámbito público como en el empresarial.

- En la esfera pública, se la relaciona con la transparencia de los gobiernos, la participación de los ciudadanos en los asuntos públicos, el acceso a la información, la reutilización de la información, interoperabilidad, seguridad, gestión de riesgos, etc.
- En relación con las empresas, incluye elementos tales como alcance social de sus decisiones, responsabilidad, compromiso con la sociedad, ética en el desarrollo de su actividad, si bien siempre desde una perspectiva orientada al “proceso de negocio”.

– Mayor incidencia de la responsabilidad, frente a una menor insistencia en lograr eficacia y eficiencia

– Mayor peso de la tecnología y las comunicaciones, que alteran el peso de los procesos esenciales de la gestión documental. Tendencias:

- La descripción pasa a ser asignación de metadatos (muchos de ellos automatizados)
- La clasificación pasa a ser taxonomía

- La evaluación pasa a ser considerada en clave económica, asociada a los costes de la preservación

9. Dónde estamos

La evolución de los entornos organizativo y social proporciona muchas pistas sobre la proyección de la profesión en el futuro:

- Los modelos de organización cambian
- La globalización de las redes sociales trae consigo una serie de consecuencias:
 - Importancia de lo inmediato (fenómeno twitter)
 - Facilidad de acceso y manejo de las herramientas
 - Existencia de dudas razonables sobre riesgos en cuanto a la seguridad y protección de los datos
 - Flexibilidad en su uso (cierta desinhibición y exhibicionismo)
- Se atenúan las fronteras entre información y documentos
 - La “vida útil” del documento se reduce
 - La mentalidad de la población cambia (gran impacto del cambio generacional)
 - La “nube” crece como recurso de almacenamiento de datos
 - Existe conciencia de la importancia de la información, más que de los documentos
 - Hay percepción de su carácter efímero
 - No parece importar la preservación de los documentos y la información a largo plazo: es un problema no resuelto, ineficiente y caro

10. Estrategias

Ante la situación actual cabe adoptar una serie de estrategias:

- Situarse como un proceso más dentro de los procesos nucleares de las organizaciones. Cómo:
 - Siendo solventes
 - Consiguiendo ser contemplados como profesionales rigurosos en la aplicación de los procesos de gestión documental (eficacia)
 - Haciendo buen uso del márketing: sin un buen producto que ofrecer, la credibilidad profesional no se mantiene a medio plazo

- Participando en proyectos de incidencia transversal en nuestras organizaciones: administración electrónica y definición de procedimientos
- Considerar esencial la relación existente entre la producción de documentos y el desarrollo de procesos de gestión, aportando:
 - Visión transversal basada en evidencias
 - La organización de los documentos en el marco de los procesos de gestión habla de la eficacia de una organización en el desempeño de sus funciones
 - Técnica, que se concreta en una serie de habilidades y competencias:
 1. Dominio del procedimiento
 2. Solvencia en cuanto a organización y sistemática
 3. Capacidad de coordinación
 4. Conocimiento de la organización
- Establecer contactos y alianzas con profesionales de otras organizaciones que piensan como nosotros en lo básico
 - Priorizar la obtención de una serie de productos:
 - Cuadro de clasificación
 - Normas de conservación
 - Esquemas de metadatos
 - Tablas de seguridad y acceso
- Ser conscientes de una realidad: los archiveros somos útiles, pero no nucleares por nosotros mismos, por lo que urge establecer alianzas

11. Conclusión: la adaptación al cambio como clave

Como cualquier otra profesión, en el momento actual los archiveros tenemos necesidad de adaptarnos al cambio. De hecho, nuestros problemas son los mismos que los que tienen el resto profesionales de nuestra organización:

- Extensión de las redes sociales, que acelera los procesos de cambio en la sociedad a través de la información
- Orientación legal al Gobierno abierto, que persigue una mayor transparencia tanto del poder político como de la Administración
- Consolidación de Open Data, que convierte la información pública en un valor susceptible de ser objeto de negocio

- Atención a los usos sociales: debemos centrarnos en considerar la visión de la sociedad respecto a la organización en la que trabajamos, en preferencia a la que tenga la sociedad de nosotros como profesionales
- Necesidad de una formación adecuada e intercambio de experiencias
- Estar abiertos a cualquier posible evolución a corto plazo, inclusive a la alteración de nuestros axiomas profesionales

**LAS REDES SOCIALES Y EL MUNDO DE LOS
ARCHIVOS: GIRANDO ALREDEDOR DE LA 2.0**

JULIÁN MARQUINA