

La gestión de documentos de archivo en el actual contexto organizacional y la introducción a la Norma ISO 15489

The archive documents management in the current organizational context and introduction to ISO 15489 Standard

Jorge del Castillo Guevara,^I Mayra Marta Mena Mugica^{II}

^I Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la Información. Especialista en Gestión Documental. Instructor. Departamento de Ciencias de la Información. Facultad de Comunicación. Universidad de La Habana, Cuba.

^{II} Doctora en Ciencias de la Información. asistente. Departamento de Ciencias de la Información. Facultad de Comunicación. Universidad de La Habana, Cuba.

RESUMEN

Se aborda la gestión documental en el contexto organizacional actual. Se examina el concepto de documento de archivo y las complejidades de su manejo en el ambiente digital que afectan su capacidad de constituir evidencia veraz de los procesos de negocios organizacionales. Finalmente se presenta la Norma ISO 15489 Información y documentación Gestión de Documentos como una metodología útil para la adecuada gestión de documentación archivística, independientemente de su soporte, en el contexto organizacional. Se ofrecen consideraciones finales y recomendaciones.

Palabras clave: Gestión documental, documento archivístico, record, record management.

ABSTRACT

The documentary management in the current organizational context is approached. The concept of archive document and the complexity of its management in the digital environment affecting its ability to create a truthful evidence of processes of

organizational business are examined. Finally, the ISO 15489 Standard is presented: Information and documentation document management as a useful methodology for a appropriate management of archives documents, independently of its support in the organizational context. Final considerations and recommendations are offered.

Key words: Documentary management, archive document, record, record management.

INTRODUCCIÓN

La asimilación de técnicas gerenciales en las organizaciones actuales, junto a la introducción de las de tecnologías de la información y las comunicaciones (TICs) desde los años 50-60 del siglo xx, provocaron lo que *Bearman*¹ llamó "revolución de la información electrónica", lo cual estimuló un profundo impacto en los modelos comunicacionales de las organizaciones, en sus formas de organización burocrática, en el papel de la información en estas, en la forma de la documentación que producen e indudablemente en el papel de los profesionales encargados del trabajo con la información. Las conductas humanas de comunicación dentro y fuera de las organizaciones como consecuencia del llamado "espacio virtual de trabajo compartido" se han flexibilizado, vuelto horizontales y han empleado canales nunca antes experimentados en las burocracias, cuya principal herramienta de comunicación habían sido históricamente los documentos, como afirma *Dollar*. La aparición de los sistemas de información interactivos, dinámicos y experienciales ha permitido que se puedan realizar transacciones administrativas sin la intervención humana directa, durante las 24 horas, todos los días del año y en ocasiones con la resolución instantánea de la necesidad del usuario. Los objetos informativos que generan estos sistemas son, sin embargo, muy diferentes de aquellos documentos escritos, fijos y textuales, con los que las burocracias estructuraron sus aparatos de poder. La profunda diversificación de las formas documentales y las facilidades de manipulación, transformación, transportación y reproducción de los documentos electrónicos, así como la fragilidad y rápida obsolescencia de los sistemas que los producen y almacenan, ha conducido a una crisis de transparencia y de confianza en las capacidades de rendición de cuenta responsable de las administraciones. La principal causa de esta crisis está dada por la complejidad de dotar a los sistemas de gestión electrónica de las capacidades necesarias para la generación de documentos que sirvan de evidencia veraz de las actividades de negocios de las organizaciones contemporáneas.

Tales afirmaciones nos conducen a la necesidad de argumentar, de manera puntual, un conjunto de aspectos relacionados con la gestión de la veracidad de la documentación archivística en el escenario organizacional del siglo XXI, y especialmente aquellos relativos a la naturaleza evidencial-funcional de los documentos archivísticos.

LA GESTIÓN DE DOCUMENTOS ARCHIVÍSTICOS EN EL CONTEXTO ORGANIZACIONAL Y LA VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN

CONTEXTUALIZACIÓN DEL FENÓMENO DOCUMENTAL EN LAS ORGANIZACIONES

Durante los últimos siglos, y a lo largo de dos revoluciones industriales, se sentaron las bases para el florecimiento de una tercera basada en las tecnologías de la información y las comunicaciones. La primera, a finales del siglo XVIII, tuvo lugar a partir de la introducción del ferrocarril, el desarrollo de la industria textil, la máquina de vapor, entre otros., lo cual tuvo un fuerte impacto en los procesos de producción. La aparición de enormes fábricas y sofisticadas maquinarias para elevar la eficiencia productiva, la asunción de nuevas estructuras organizativas, un intensivo uso del capital, la especialización del trabajo, la necesidad de mano de obra calificada, así como un acelerado proceso de urbanización, entre otros aspectos, caracterizaron el entorno social. Estos procesos tuvieron una amplia y profunda repercusión en el universo de los documentos y de su gestión. Desde los siglos XV y XVI los procesos de desarrollo económico condujeron, en Europa, al aumento de los niveles de alfabetización, a la difusión de las técnicas de escritura e impresión, al desarrollo de sistemas de comunicación asociados al descubrimiento de nuevas rutas comerciales y a la aparición de los primeros modelos de organizaciones burocráticas. Esto condujo, por una parte, a la diversificación de los usos de los documentos, producidos en gran proporción ahora para la expresión de las ideas y los sentimientos, y por otra, a la fragmentación de los actos jurídicos en varios actos, jurídicos y no jurídicos, de manera que múltiples documentos simples constituidos en una unidad documental compleja, el expediente, vinieron a documentar un mismo acto. Los procesos de desarrollo de un cuerpo de conocimientos y técnicas relacionadas con estas consecuencias, en particular las dedicadas al tratamiento del conjunto de los documentos archivísticos producidos en los aparatos administrativos y la especialización de las técnicas para tratar esta documentación, cristalizaron en el siglo XVIII, con el advenimiento de la llamada modernidad. En medio de estas condiciones apareció y se asentó el denominado por *Max Weber* modelo burocrático legal racional como "...respuesta a las necesidades derivadas de la modernidad (...) racionalizadora que se manifestaba en el dominio de la eficiencia, la predictibilidad, la calculabilidad y el control tecnológico".²

Weber enfatiza en la centralidad del documento archivístico en esta forma de organización, en tanto que dicho modelo condiciona la forma de creación de los documentos y las soluciones técnicas para su gestión. El documento archivístico es el medio o instrumento a través del cual se ejecutan los actos en las organizaciones y la necesidad de las organizaciones de desarrollar sus actividades a través de ellos pasa a ser en sí misma regulada. En el modelo burocrático, aunque la realización de los actos es voluntaria, su ejecución a través de documentos no lo es. Esta falta de voluntariedad relativa a la creación del documento no está expresada solo en las normas de legislación relativas a la propia documentación archivística, sino en aquellas relacionadas con el resto de las funciones sociales para las cuáles el documento funciona como un instrumento, o una institución. Así, una serie de normas y reglamentos compulsivos regulan, desde el entorno, la creación de los documentos archivísticos en las organizaciones, con el propósito expreso de "atraparlos" dentro de un conjunto de reglas que garanticen la veracidad de la información en ellos contenida.

Desde los años finales de la segunda guerra mundial comenzó a producirse un proceso de cambio en los modelos organizativos de las administraciones en

general. Durante los años 50 y 60 del siglo xx la economía mundial creció aceleradamente motivada, entre otros factores, por el impacto de las teorías keynesianas en el funcionamiento del Estado capitalista que recomendaban una intervención más directa de este en la actividad económica, a la vez que se convertía en el principal factor de estímulo para el desarrollo de la empresa privada ("intervencionismo estatal" o "doctrina estado-céntrica"). Las ideas del liberalismo keynesiano contribuyeron al aumento de las dimensiones del aparato del Estado y especialmente al surgimiento de un importante sector público encargado de asumir las nuevas tareas propias del llamado "Estado de bienestar" y favorecieron la introducción en las organizaciones de técnicas gerenciales complejas. Estas técnicas, conocidas como "gerencialismo clásico", se basaban en las ideas de F. W. Taylor y pudieron ser aplicadas en las organizaciones de estos años por las similitudes entre el modelo de organización weberiano y el taylorismo.

Todo esto, junto al desarrollo de los primeros medios de comunicación masiva, el surgimiento de la fotografía, la cinematografía, la utilización de las tecnologías de microfilmación, la prensa rotativa y un acelerado aumento de las de la producción documental en las oficinas públicas, provocó, para mediados del siglo, el establecimiento de la profesión de los *Records Managers* en el marco de la fundación de la *American Records Management Association*. Los *records managers* se ocuparían, a partir de ese momento, de aquellos documentos que se encontraban en manos de la administración, o sea, aquellos que, según el concepto de ciclo de vida, se encontraban en la etapa corriente y semicorriente. Al decir de *Ricks*, esta disciplina estaba dirigida a "asegurar una documentación adecuada, evitar lo no esencial, simplificar los sistemas de creación y uso del papeleo, mejorar la forma cómo se organizan y recuperan los documentos, proporcionar el cuidado adecuado y el almacenamiento a bajo costo de los documentos en los centros de archivos, y asegurar la ordenación adecuada de los documentos que no se necesitan por mucho tiempo en la conducción de los asuntos del momento".³

La necesidad de tratar de manera temprana los nuevos y grandes volúmenes documentales de la época se hizo cada vez más indispensable, sobre todo a partir del impacto desestabilizador de las entonces llamadas "nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones" en la segunda mitad del siglo. Al decir de *Bearman*¹ ocurrió una verdadera "revolución de la información electrónica" que presentaría dos desafíos fundamentales a las organizaciones: por una parte el reemplazo de la relativa estabilidad de la estructuras del modelo de organización burocrático, y en segundo lugar la utilización de nuevas prácticas de comunicación y especialmente de nuevas formas documentales.

Aspectos como la estabilidad y el carácter, hasta cierto punto predecible de la tradicional estructura burocrática, se encontraron profundamente comprometidos. A partir de ese momento las organizaciones pudieron intercambiar información y realizar sus transacciones las 24 horas y los 365 días del año, lo que provocó la transformación del sentido del tiempo y permitió la interconexión de muchas más personas en las actuaciones administrativas. Este proceso, llamado por *Dollar* "instantaneidad" "...construye el sentido del tiempo y la secuencia ordenada de acciones de manera tal que los procesos entre el inicio y el completamiento de una tarea se condensan en una sola acción".⁴ Esto impacta extraordinariamente la segmentación funcional y jerárquica, basada en rutinas procedimentales de las organizaciones burocráticas e influye consecuentemente en la forma de creación y los flujos de los documentos que registran dichas tareas. Influye también porque el cambio en la temporalidad hace que más trámites y actos puedan realizarse en un corto período de tiempo, con lo que aumentan los niveles de información que es necesario tratar.

Por otra parte, *Bearman* explica que, en la práctica, el uso del correo electrónico ha conducido a que la documentación escrita tome una forma conversacional, propia de la comunicación oral, por lo que "...es menos probable que el contenido de un documento electrónico haga referencia a su contexto"¹. Así, disminuye la normalización de los tipos documentales, pero no se reduce, sin embargo, la necesidad de dicha normalización.

Un cambio esencial ha ocurrido respecto a la forma de los documentos; el papel ha dejado de ser una necesidad para convertirse en una opción, si bien ha persistido, e incluso han aumentado considerablemente, los volúmenes de producción de los documentos en este soporte después de la aparición de las TICs. Ahora bien, los sistemas electrónicos están creando una gran diversidad de tipos de documentos, dinámicos, interactivos y experienciales que difieren extraordinariamente de aquellos escritos, textuales y fijos con los que la burocracia lidió desde el siglo XIX, y que no pueden ser transcritos a otros soportes sin que pierdan su propia naturaleza funcional y valor informativo, por lo cual se hace obligatorio tratarlos y mantenerlos en su forma electrónica, si se tiene por objeto proteger su veracidad y que sirvan de evidencia veraz de las actividades de negocios de las organizaciones.

Por la presencia hegemónica de los sistemas electrónicos en el ambiente organizacional, los gerentes se encuentran ante una disyuntiva milenaria y recurrente a la vez: ¿resulta lo suficientemente confiable la información que maneja la organización en torno a sus operaciones de negocio?

Encontrar respuestas a interrogantes como esta se volvió un imperativo para la administración estadounidense a raíz de varios incidentes de impacto internacional, como lo fue el caso *Enron*. Como consecuencia de las malas prácticas contables, las cuales fueron ocultadas a sus accionistas y a la *Securities and Exchange Comision (SEC)*, la *Enron* llegó a la quiebra en el año 2001. Durante el proceso judicial que se efectuó, la *SEC* exigió pruebas documentales que mostraban las operaciones contables y los responsables implicados. Sin embargo, no fue un hecho casual que su auditora, *Arthur Andersen*, ordenara destruir todos los correos electrónicos que tenían que ver con el caso.

A partir de escándalos como el de *Enron*, *Worldcom* y otros, la gestión documental se colocó en una posición estratégica dentro de las organizaciones, sobre todo por la ingente necesidad de tratar de manera efectiva la documentación archivística, no solo aquella que se encontraba en los archivos de papel, sino la que era generada por los sistemas electrónicos.

EL DOCUMENTO ARCHIVÍSTICO Y LA NECESIDAD DEL MANTENIMIENTO DE SU FUNCIONALIDAD EVIDENCIAL EN EL AMBIENTE DIGITAL

El concepto de *record*/documento archivístico, sus sinónimos en español y sus equivalentes en diferentes lenguas especialmente el inglés, han sido sujetos de intensos debates en la archivística desde la segunda mitad del siglo XX, sobre todo desde finales de los 1980's. En el inglés, como afirma *Duranti*, los términos *record* y *archival document* son sinónimos y especifica que el segundo resulta del uso especializado en la disciplina diplomática y de las lenguas latinas, con su traducción literal de documento archivístico. Gran parte de las discusiones en cuestión se deben a que, para la década del 50 del siglo XX, *Schellenberg* introdujo su Teoría de los Valores de los Documentos, según la cual el concepto *record* quedó reducido a aquellos documentos de activos o semiactivos que se encontraban bajo la custodia de sus creadores, mientras que los documentos inactivos o permanentes, que eran transferidos a una entidad archivística, recibían el nombre de *archives*. Sin embargo,

en la actualidad y muy probablemente bajo el influjo de las críticas a las teorías de *Schellenberg* y con la aparición de un modelo claramente integrador como el del *record continuum*, el término *record* ha vuelto a ser utilizado para denominar la totalidad de los documentos archivísticos, en cualquiera de los momentos o estados en que este se encuentre. En las traducciones al español del término *record*, en algunos casos lo encontramos como registro (normas de calidad, informes de control interno) mientras que en otras, como es el caso de la traducción certificada de la norma ISO 15489-1, aparece bajo la denominación de documento de archivo.

Otra distinción importante es entre los términos documento archivístico y documento. *Thibodeau* apunta que la diferencia clave entre uno y otro radica en la especificación del contexto de la acción de la cual el documento formó parte. Lo que aclara en este sentido es que para que un documento sea considerado archivístico debe especificar el contexto de evidencia en el cual tuvo lugar, a partir de una acción dada. Precisamente el propio autor asevera que "...los documentos archivísticos son documentos acumulados en el curso de la actividad práctica", y agrega que ellos "como instrumentos y subproductos de estas actividades (...) constituyen una fuente primaria y privilegiada de evidencias de las actividades y actores involucrados en ellas".⁵

Al margen de estas consideraciones existe consenso en definir al documento archivístico como un objeto informativo que registra actos o transacciones de la sociedad y que, por tanto, posee una naturaleza funcional evidencial que le da valor administrativo y patrimonial. En consecuencia, la norma ISO 15489-1 lo define como "información creada, recibida y conservada como información y evidencia por una organización o individuo en el cumplimiento de sus obligaciones legales o en el desarrollo de sus transacciones y actividades de negocios".⁶

Se considera, en suma, que lo que define al documento archivístico es su funcionalidad como instrumento, testimonio, prueba o evidencia de los actos de la sociedad. Por eso, la definición de documento archivístico nunca ha estado determinada por su soporte o por el tipo de registro, sino por la función de la información que portaban. Su naturaleza es precisamente la de dar fe y crédito y, por tanto, tiene (o puede tener) consecuencias jurídicas, al tiempo que sirve como fuente de información para la investigación. Entonces, la escasa relación que en el discurso archivístico se ha establecido históricamente entre este tipo de documento y su soporte ha dado lugar a que las definiciones de este hayan sido consideradas "ciegas al medio", es decir, se enfocan en el propósito informativo o función del documento. Su definición no se asocia al soporte en que se registra la información, sino que se relaciona con la función que ellos cumplen socialmente.

Duranti y el equipo de investigación de los proyectos InterPARES, al proponerse definir los requisitos conceptuales para garantizar la confiabilidad y autenticidad de los documentos archivísticos electrónicos, lo definieron como "un documento archivístico que es creado en forma electrónica...", y precisaron que ambos tipos de documentos poseen un conjunto de componentes entre los cuales cabe mencionar la forma documental, su contexto identificable, su vínculo archivístico, sus anotaciones, así como personas que participan en su creación. Como se puede apreciar de lo que se trata no es de dos tipos de documentos archivísticos diferentes en cuanto a su naturaleza funcional tal y como se demostró a lo largo de las investigaciones realizadas por UBC e InterPARES. Ambos proyectos concluyeron que el documento archivístico electrónico no es diferente del tradicional en su naturaleza funcional-evidencial, solo que sus componentes se

comportan o manifiestan de forma diferenciada en el ambiente digital. Las características que condicionan este comportamiento pueden resumirse como sigue:

- a) *Forma de registro por medio de símbolos*: El contenido de un documento archivístico tradicional está registrado sobre un soporte y por medio de símbolos que pueden ser directamente comprendidos por los humanos. A diferencia de esto, el contenido de un documento archivístico electrónico es registrado en una forma y en un medio que necesita ser decodificado para ser comprendido por el hombre. El surgimiento del documento archivístico electrónico implica la transformación de este de uno comprensible para el hombre a uno "comprensible" para una máquina. Esto tiene gran influencia en el mantenimiento de la veracidad del documento archivístico en sistemas electrónicos, pues hace necesario establecer fuertes controles y referencias sobre los elementos de forma de dichos documentos, desde el propio momento de su creación.
- b) *Conexión entre contenido y medio*: El contenido de un documento archivístico electrónico es registrado en un soporte, pero la fragilidad, obsolescencia y rápida incompatibilidad de estos trae como consecuencia la necesidad de periódicos refrescamientos y migraciones para garantizar su preservación, que permiten la pérdida de información relativa a los contextos de los documentos, vital para el control de su veracidad. Otra consecuencia importante de estos procesos es el hecho de que ejecutarlos, a diferencia de lo que ocurre con los documentos en papel, implica la destrucción del original y la consecuente imposibilidad de compararlos con los originales. Por todo esto es necesario establecer requisitos funcionales para los sistemas de creación y mantenimiento de los documentos archivísticos que garanticen que estas copias puedan ser consideradas copias veraces de los documentos originales y que mantengan sus componentes de contenido y forma que estos portaban en el momento de la creación.
- c) *Características de la estructura física y lógica*: La estructura de los documentos soportados en papel, en tantos objetos físicos, es visible al usuario y representa uno de los elementos esenciales para la verificación de su veracidad. Sin embargo, los documentos archivísticos electrónicos "...no son entidades físicas inertes con interdependencia de sus estructuras lógicas y físicas...", lo que trae como consecuencia que estas se almacenen de forma independiente, de acuerdo a las características técnicas del software que los genera. La estructura física de un documento archivístico resulta tanto de la estructura con que el productor lo crea en la pantalla, de la que es generada por el software que lo produce, así como de la disponibilidad de espacio en el dispositivo de almacenamiento. Como resultado una buena parte de la información relativa a la estructura física del documento no es visible al creador a través de la representación que el propio sistema le muestra, y más aun, si el sistema no está diseñado con ciertas características esta información no es capturada, perdiéndose una parte de aquella que es esencial para la evaluación de la veracidad. Existe una estructura lógica, que el usuario percibe como el documento "real", y que representa sus elementos estructurales internos. Otra consecuencia importante de esta característica es que la gran mayoría de los documentos "nacidos" electrónicamente no pueden ser preservados en copias de papel, pues resulta imposible imprimir los elementos de la estructura física que aporta el sistema informático, y la garantía del mantenimiento de su veracidad depende tanto de la evaluación de sus estructuras lógicas, como de la relación entre ambas.
- d) *Necesidad del uso de metadatos*: Las relaciones del documento tradicional con su contexto funcional y administrativo son posibles de determinar a simple

vista. Sin embargo, en los documentos archivísticos electrónicos al no ser objetos físicos con interrelación entre sus estructuras físicas y lógicas el vínculo con sus contextos y su estructura tiene que establecerse a través del uso de metadatos. Así, los metadatos son los que establecen la relación entre el documento y su contexto funcional y administrativo y proporciona evidencia del acto en que el documento participa. Pero los metadatos no solo documentan dicha relación, sino que describen además cómo la información es registrada y mantienen el vínculo archivístico entre los documentos, lo que garantiza la preservación del contexto documental de estos. El análisis del comportamiento diferenciado de los elementos necesarios y suficientes de los documentos archivísticos en el ambiente digital permitió al proyecto InterPARES 1 concluir que en última instancia, "...la preservación de un documento electrónico es literalmente imposible; esto solo es posible a través de su reproducción".⁷ Tal asunción subraya la dificultad que tienen los documentos archivísticos electrónicos de constituir una "evidencia veraz" de los actos o transacciones en los que participan, lo que afecta su naturaleza funcional.

LA VERACIDAD EN LA DOCUMENTACIÓN ARCHIVÍSTICA

En correspondencia con algunos autores, *MacNeil*, desde el dominio archivístico, define la veracidad como su cualidad para constituir una declaración precisa de los hechos y una manifestación genuina de esos mismos hechos, y agrega que este concepto "se compone de otras dos cualidades que son la confiabilidad y la autenticidad".⁸

La misma autora asevera que la confiabilidad se refiere "al valor de verdad del documento de archivo como una expresión de hechos y se examina en relación con la proximidad del observador y registrador a los hechos registrados".⁹ Por eso esta autora dice, según esta línea de pensamiento, que un archivo se considera confiable solamente si tiene la capacidad de responder por los hechos.

El proyecto de la UBC destacó que la confiabilidad descansa en dos cualidades: el grado de completamiento de los documentos, lo cual es igual a que presente todos los elementos de forma intelectual (elementos intrínsecos de la forma documental) suficientes para producir consecuencias, como por ejemplo la fecha de la acción, autor y firmas, y el grado de control que se ejerza sobre los procedimientos que rigen las actividades a partir de las cuales se generan los documentos.

Por otra parte "un documento auténtico es aquel que es lo que proclama ser, y no ha sido corrompido o de algún modo falsificado desde su creación", y agrega que esta "(...) se refiere al valor de verdad de un documento de archivo como una manifestación física de los hechos que atesora y se examina a partir de la instancia original del documento".⁹

En concordancia, la ISO 15489-1 asevera que el documento auténtico es aquel que puede demostrar que "es lo que afirma ser, que ha sido creado o enviado por la persona que se afirma que lo ha creado o enviado y que ha sido creado o enviado en el momento que se afirma".⁶

El grado de detalle en que se han abordado algunos aspectos hasta aquí pudiera parecer excesivo para los intereses de este artículo; sin embargo, resultan necesarios para comprender el imperativo de las organizaciones a implementar sistemas de gestión de documentos que permitan mantener un estado de seguridad razonable, sobre la base de documentación archivística veraz. La aplicación de la norma ISO 15489, en sus partes 1 y 2, resulta clave para tales propósitos.

LA NORMA ISO 15489 INFORMATION AND DOCUMENTATION RECORDS MANAGEMENT: UNA PROPUESTA METODOLÓGICA PARA LA GESTIÓN DE DOCUMENTACIÓN ARCHIVÍSTICA EN LAS ORGANIZACIONES

La Norma ISO 15489 es la primera norma internacional para la gestión de documentos. Para su elaboración se tomó como punto de partida la norma australiana AS 4390 -1996: *Records Management (Australian Standard for Record Management 4390)*, la cual estableció un conjunto de medidas y desarrolló una metodología para el diseño de sistemas orientados a la gestión de documentos de archivos electrónicos (*electronic records*) con garantías de veracidad. Se asentó en el modelo australiano del *record continuum** e implementó esquemas para la captura, clasificación, flujos de trabajo, decisiones de valoración y disposición de los documentos.

ESTRUCTURA, ALCANCE Y CONTENIDO

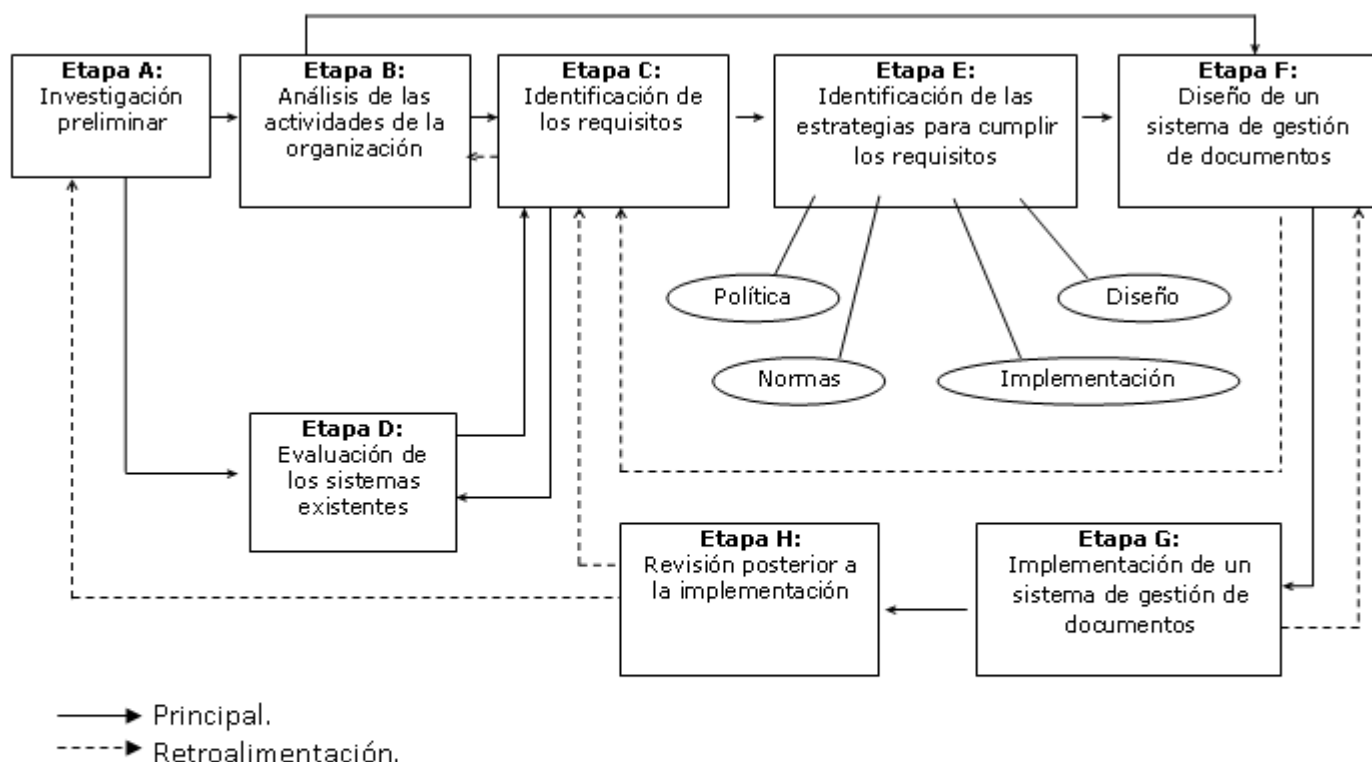
La ISO 15489 ha sido preparada por el Comité Técnico *ISO/TC 46, Information and documentation, Subcommittee SC 11, Archives/records management*, y fue concebida para la gestión de documentos producidos tanto para organizaciones públicas como privadas. Su basamento epistemológico se sustenta en dos corrientes teóricas: por una parte el modelo del *Record Management* norteamericano (al cual ya se ha hecho referencia anteriormente) basado en el ciclo de vida de los documentos, y por otra parte el modelo australiano del *Recordkeeping* que asume la perspectiva del *Record Continuum*. En cuanto a su estructura la norma se divide en dos partes:

La primera parte de la norma (ISO 15489-1) es aplicable a la gestión de documentos de archivo (*records*) con independencia de su formato y soporte, por una organización pública o privada, por lo que no incluye a los documentos de valor históricos (*archival documents*). Provee una guía para establecer las responsabilidades respecto a los documentos de archivo, así como para el establecimiento de las políticas, sistemas y procesos que intervienen en su gestión. Provee una serie de orientación que tributan al cumplimiento de lo que establece un sistema de calidad, y está destinada a ser utilizada por los directivos en las organizaciones, profesionales de la información y de las tecnologías y en general para cualquier persona que tenga la responsabilidad de crear y mantener documentos de archivo. Además ofrece una metodología para el diseño e implementación de un sistema de gestión de documentos auténticos, íntegros y confiables.⁶

La norma ofrece un glosario de términos y definiciones, el cual que permite la normalización terminológica y una mejor comprensión sobre la metodología que presenta. El resto de los acápites especifica los aspectos que han de tenerse en cuenta para la implementación de un sistema de gestión de documentos, los cuales se presentan de siguiente manera:

- *Beneficios de la gestión de documentos*: se exponen aquellos aspectos que incluye esta actividad como es el establecimiento de políticas, normas, responsabilidades, competencias, procedimientos, lineamientos, así como los servicios relacionados con la gestión y uso de los documentos. Luego se exponen los beneficios para las organizaciones de llevar a cabo este tipo de sistema.

- *Entorno normativo*: explica la importancia de reflejar el entorno normativo de los procesos en las organizaciones. Ese entorno se conforma por normas de obligatorio cumplimiento, códigos de buenas prácticas, las leyes y regulaciones sobre el ambiente organizacional en general y el específico de cada sector, así como lo relacionado con el comercio electrónico, acceso, seguridad y evidencia de la información archivística. La aplicación de estos elementos se determinará por la naturaleza de la organización o sector del que se trate.
- *Política y responsabilidades*: en este punto aclara la necesidad de definir y documentar una política para la gestión documental con el fin de garantizar su confiabilidad, autenticidad y usabilidad, la cual deberá estar respaldada por el nivel más alto de la organización. También se refiere a los niveles de responsabilidad y las autoridades vinculadas con la actividad documental, de tal manera que se establezca de forma clara y puntual quiénes son los responsables relacionados con cada proceso de la gestión documental.
- *Requisitos de la gestión de documentos de archivo*: aquí se ponen de manifiesto los requisitos necesarios para que los documentos puedan apoyar la continuidad de las actividades a partir de las cuales se crean, reciben y utilizan, así como facilitar la capacidad rendición de cuenta de las organizaciones, para lo cual es imprescindible que dichos documentos se mantengan auténticos, íntegros y confiables a lo largo del tiempo. Para esto los programas de gestión documental deberán tener en cuenta aspectos como: los documentos que deben ser creados en cada proceso, su forma y estructura, los metadatos que deberán crearse a lo largo de los procesos relacionados con los documentos, así como la forma en que serán vinculados y gestionados posteriormente, los requisitos para la recuperación, uso, transferencia y los plazos de retención. La organización es otro de los aspectos a tener en cuenta para mantener su capacidad para ser usados como evidencia de los actos. También incluye la evaluación de riesgos, el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios, normas y políticas de la organización.
- *Diseño e implementación de un sistema de gestión de documentos de archivo*: para el diseño e implementación de un sistema de gestión documental propone la metodología *DIRKS Designing and Implementing RecordKeeping Systems*, elaborada por el Archivo Nacional de Australia a partir de la norma AS 4390-1996.**
- La versión definitiva se publicó en septiembre de 2001. Es una metodología basada en los principios tradicionales y consta de ocho pasos que pueden realizarse de acuerdo con las necesidades de la organización. O sea, no tiene que ser aplicada de una forma lineal.¹⁰ (fig.).
- *Procesos y controles de la gestión de documentos*: incluye la determinación de los documentos a ser incorporados al sistema, registro, establecimiento de los plazos de retención, clasificación, indización, almacenamiento, acceso, trazabilidad y disposición de la información, así como la documentación de los procesos de gestión documental.
- *Supervisión y auditoría*: orienta la realización de controles periódicos para asegurar que los procesos del sistema cumplan con las políticas y requisitos de la organización.
- *Capacitación*: dispone el desarrollo de programas de capacitación para todo el personal vinculado a la creación de documentos, para lo cual se tendrá en cuenta sus funciones y responsabilidades.



Tomado de: Norma ISO 15489-2.

Fig. 1. Etapas de la metodología *Designing and Implementing Record Keeping Systems* (DIRKS).

La segunda parte (ISO 15489-2) ofrece un conjunto de lineamientos y metodología para una guía de implementación de la parte general de la norma (ISO 15489-1). Presenta una descripción amplia de la definición de responsabilidades. Por otra parte, ofrece directrices adicionales para el establecimiento de políticas de gestión de documentos, así como para definir los procesos e instrumentos principales para la gestión documental. Entre los instrumentos incluye:

- *Cuadro de clasificación*: Para esta herramienta se deberá tener en cuenta los objetivos, estrategias, funciones y actividades de la organización, así como las etapas y operaciones de cada etapa dentro de las actividades.
- *Vocabulario controlado*: Se recomienda el uso de un tesoro, el cual podría estar asociado a otros instrumentos, como el calendario de retención, el esquema de clasificación de acceso, entre otros, para facilitar la automatización de los procesos de gestión documental.
- *Calendario de retención*: en este caso se recomienda respetar las leyes y reglamentos establecidos. Resulta necesario identificar los documentos que serán destruidos o eliminados definitivamente del sistema documental. Para esto se pueden trazar lineamientos y/o un calendario formalmente aprobado con los plazos de conservación.

- *Esquema de clasificación de acceso y seguridad*: mediante este instrumento se establecen los derechos de acceso y las restricciones aplicables a los documentos.

CONSIDERACIONES FINALES

La Norma ISO 15489 *Information and documentation Records Management* es el resultado de un esfuerzo por parte de la comunidad archivística internacional por estandarizar la praxis archivística, en un momento de incertidumbre y crisis en cuanto a la capacidad de gestionar información veraz en las organizaciones.

La adecuada gestión de la documentación archivística auténtica, íntegra y confiable pasó a ser una preocupación tanto como para los archiveros como para los gerentes y todos aquellos que de una manera u otra están implicados en el proceso de gestión de documentos de archivo en las organizaciones, sobre todo, a partir de la introducción de los sistemas electrónicos.

Independientemente de que la ISO 15489 no es una norma de estricto cumplimiento, se hace necesaria su utilización de forma extensiva, toda vez que proporciona una metodología apropiada para diseñar e implementar un sistema capaz de crear y mantener documentación archivística veraz independientemente del soporte en el cual se encuentre. Esta norma propone además un conjunto de requisitos funcionales aplicable a cualquier organización, para lo cual se debe tomar en cuenta las regulaciones propias en cada contexto.

Próximamente, se aprobará la serie de normas ISO 30300 bajo el título *Management system for records*, preparadas por el comité técnico ISO/TC 46 *Information and documentation*, Subcomité SC 11, *Archives/records management*. Este conjunto de normas está orientado a apoyar todo tipo de organizaciones en cuanto al cumplimiento de sus objetivos y metas mediante el desarrollo e implementación de políticas documentales. Entre ellas, la ISO 30301 propone un conjunto de requisitos, los cuales constituirán un primer paso para una efectiva gestión de los documentos de archivo, así como alcanzar una mayor calidad, control y seguridad en torno a la realización de las actividades de negocio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Bearman D. *Electronic evidence: strategies for managing records in contemporary organizations*. Pittsburgh: Archives & Museum Informatics; 1994.
2. Ramió Matas C. Los problemas de la implantación de la nueva gestión pública en las administraciones públicas latinas: modelo de Estado y cultura institucional. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*. 2001. p. 1.
3. Cruz Mundet JR. *Manual de archivística*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez; 1999. p. 144.
4. Dollar CM. *Archival theory and information technologies: the impact of information technologies on archival principles and methods*. University of Macerata Press; 1992. p. 40.

5. Thibodeau K. Avanced in preserving electronic records at the national archives and records administration. D-Magazine. 2006(2).
6. ISO 15489-1: Information and Documentation Records Management Part 1: General. ISO 15489-1. 2001(E).
7. Luciana D, Kenneth T. The InterPARES international research project. Information Managemen Journal. Lemexa. 2001;35(1):44-6.
8. MacNeil H. Providing grounds for trust : developing conceptual requeriments for the long-term preservation of authentic electronic records. Archivaria. 2001(50).
9. MacNeil H. Trusting records in a postmodern world. Archivaria. 2001(51).
10. ISO 15489-2: Information and Documentation Records Management (Part 2): Guide pratique. ISO 15489-2. 2001.

Recibido: 4 de septiembre de 2010.

Aprobado: 8 de diciembre de 2010.

Lic. *Jorge del Castillo Guevara*. Facultad de Comunicación. Universidad de La Habana. La Habana, Cuba. Telf.: 202-2712. E-mail: jorge.castillo@eprob.cu

* Para más información véase: Upward F. Estructurar el continuo de los registros- Primera parte: Principios y propiedades postcustodiales. Traducción: Alejandro Delgado Gómez. Disponible en: http://archivo.cartagena.es/recursos/texto0_continuum1.pdf

** Para más información véase: Strategies for Documenting Government Business: The DIRKS Manual. Disponible en: http://www.records.nsw.gov.au/recordkeeping/dirks-methodologymanual_1787.asp