



**CONSULTORA DE CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN  
BUENOS AIRES  
ARGENTINA**

**Serie**

**DOCUMENTOS DE TRABAJO**

Área: Tecnología

**La gestión documental. Conceptos básicos**

**Leonor Nayar**

**Agosto 2010**

**N° 020**

ISSN 1852 - 6411

Copyright Consultora de Ciencias de la Información

Editor: Patricia Allendez Sullivan. Asistente Editorial: Mariana Sabugueiro

Nayar, Leonor.

La gestión documental. Conceptos básicos. Buenos Aires: Consultora de Ciencias de la Información, 2010.

ISSN 1852 - 6411

1. Documento. Digital 2. Gestión Documental. 3. Archivo. 4. Norma ISO 15489.

I. Título

## **Resumen**

La gestión de documentos se ha transformado en un término bastante usual en la Sociedad de Información, debido al creciente desarrollo de la información y la generación de contenidos que esto conlleva y su repercusión en las organizaciones que la utilizan cotidianamente. En este nuevo escenario los profesionales de la Información, debemos conocer cuales son sus diferencias e implicancias, para asistir y organizar esta vastedad de contenidos insertos en los documentos.

## **Introducción**

En los comienzos de la era de la Información a fines de los años 1990, los documentos se recolectaban y se almacenaban con el fin de conservarlos.

Actualmente, el desarrollo exponencial de la información y de las nuevas herramientas tecnológicas provocó un aumento desmesurado de los nuevos documentos digitales, y paralelamente también se expandió el crecimiento de los documentos en papel.

La consecuencia de ello es que la búsqueda de información valiosa se torna compleja. A medida que transcurre el tiempo es cada vez más imperioso la necesidad de organizarlos, pues el volumen de información generada se multiplica vertiginosamente, y por lo que su contenido "*representa*" esta se ha constituido en un recurso esencial y en un vehículo que tiene consecuencias en el desarrollo de las actividades que realizamos en nuestra vida diaria tanto en la faz económica, cultural, social.

Por lo tanto, se hace fundamental la necesidad de contar con una gestión adecuada pues, a mayor crecimiento de información mayor es el caos que genera independientemente del tipo de organización donde estemos insertos,

siempre habrá un archivo importante para buscar o algún informe que debemos guardar con datos relevantes.

La gestión documental es un término nuevo pero, a la vez antiguo ya que está unido al concepto de *documentos* o *records management* (término anglosajón) estos contienen datos e información, en cualquier formato y en ellos podemos encontrar evidencias del desempeño y desarrollo de las actividades de una institución u organización, este proceso de gestión surge como una alternativa para evitar futuras pérdidas, permitiendo la posibilidad de encontrarlos en el momento que se precisan.

La Norma ISO15489 *Internacional Standard on Records Management* aprobada en el año 2001, es el marco normativo de este proceso de gestión de documentos, cuyo origen es la Norma Australiana AS 4390, nos brinda una guía sobre cómo gestionar o administrar los documentos y su correspondencia con los sistemas electrónicos para la conservación de archivos en diferentes soportes.

La actuación de diferentes empresas, que en algunas ocasiones, por medio de maniobras fraudulentas, ocultan y destruyen información y llegan a una situación de quiebra, hace necesario normalizar las distintas prácticas de la gestión de documentos de archivo, para obtener la debida atención y protección de la información contenida.

## **Definiciones**

Según el Diccionario de la Real Academia Española (1986), un documento es un escrito en que constan datos fidedignos o susceptibles de ser empleados como tales para probar algo.

Guinchat y Menou (1983), menciona que el factor más importante de un documento es su contenido.

Ambos conceptos concuerdan con que el origen y el contenido son elementos importantes para facilitar el acceso a la información en este nuevo escenario de la era informacional, independientemente de su forma física. Por ejemplo, el caso de los documentos antiguos su importancia esta dada por el *contenido*. El término gestión de documentos tiene su origen al finalizar la segunda guerra mundial.

Según Zapata Cárdenas (2005), la evolución del término se puede dividir en tres fases, cada uno de las cuales implican un aporte conceptual al alcance del término y permitió llegar a definir una subdisciplina de la archivística con su propio objeto, fin y método de estudio.

Actualmente, la sociedad de Información a través de la utilización de nuevas tecnologías, generó otro tipo de documentos *los digitales*, en el que también su contenido es fundamental a la hora de tomar decisiones para su almacenamiento y conservación.

Llamamos documento digital a la información que está registrada en formato electrónico, sobre un soporte electrónico, y requiere para su consulta dispositivos informáticos. Su contenido puede ser texto, imágenes, gráficos, video, sonido, documento. etc.

En los últimos años, la administración documental en el ámbito público y privado ha experimentado un gran cambio, por el impacto de las nuevas tecnologías de la información, el uso de computadores, programas de oficina, e Internet que facilitan y a la vez complican nuestra vida laboral pues, ha cambiando la manera como las empresas crean, distribuyen y guardan la información.

La generación de estos documentos digitales y sus contenidos es cada vez mayor lo que ocasiona muchas dificultades a la hora de ubicar documentos relevantes para nuestro trabajo o un correo electrónico que es necesario guardar, además de desperdiciar gran parte de nuestro tiempo para hacerlo,

este nuevo escenario nos plantea la necesidad de implementar un programa de gestión documental.

La Norma ISO 15489, define a *la gestión documental es el área de la gestión responsable del control eficiente y sistemático de la creación, recepción, mantenimiento y uso destrucción de documentos, incluyendo los procesos para capturar y conservar evidencia e información sobre actividades y transacciones de la organización.*

Se denomina *registro*, según la norma ISO 15489 a *la información creada, recibida o mantenida como evidencia e información por una organización o una persona en cumplimiento de acciones legales o en el curso de sus operaciones. al conjunto de documentos que contienen información que está directamente relacionada con la misión, operaciones y actividades de una organización.*

También, define al *documento como información registrada u objeto que puede ser tratado por una unidad.*

## **Importancia**

Sus orígenes podemos encontrarlos en la antigüedad, por la necesidad de "documentar" o fijar actos administrativos y transacciones legales y comerciales por escrito para dar fe de los hechos y registrados en tablillas de arcilla, hojas de papiro, pergaminos y papel.

En la actualidad, es una materia dentro de la archivística y sus conceptos están relacionados con otras disciplinas como la Bibliotecología, (registros y documentos), Sistemas (Nuevas tecnologías) Gestión del Conocimiento (gestión de documentos).

Este concepto es usado en diferentes contextos y con distintos significados, por ello es necesario precisar su lugar de utilización, en este caso nos referimos a la gestión de documentos corporativa.

Menciona, Zapata Cárdenas (2005), que la producción de documentos en cualquier organización es inevitable; en el desarrollo habitual de sus actividades y el giro de sus negocios las empresas producen, reciben, tramitan, responden, seleccionan y archivan documentos, con el fin de proveer un soporte no solo para la toma de las decisiones sino para el desarrollo mismo del negocio.

En los últimos años, con el incremento desmesurado de documentos con información relevante, tanto en formato papel como en formato electrónico, y sin ningún tipo de control, ha complicando el desarrollo de las actividades en una organización.

Los documentos que la organización genera tanto como aquellos que reciben de terceros por diferentes operaciones, constituye la denominada información registrada que nos brinda evidencias del desarrollo de sus actividades, de su historia como entidad, por esta razón, es importante resguardar todos estos documentos que se han generado, ya que representan la historia personal de esta organización, la cuál señala su evolución, crecimiento, su historia, la cual conforma su identidad.

En este caso, la decisión de gestionar toda esta documentación, contribuye a optimizar las actividades que desarrolla la empresa. Toda la información que genera o recibe de terceros, no sólo constituye su historia personal como persona jurídica, sino que es su activo más valioso. Su control permite mejorar la eficacia de las búsquedas, optimizar los tiempos de las personas que a diario conviven con ellos, reducir el tiempo de archivo, incrementar la eficiencia laboral de los integrantes de la organización, y constituye una herramienta de utilidad para la toma de decisiones.

Este proceso de gestión de la información se asocia al uso de programas informáticos que permiten organizar y optimizar el almacenamiento y posterior recuperación de esta información y en cuyo desarrollo es necesaria la participación de profesionales de la información en especial archivistas y

bibliotecólogos, los que garantizan el uso adecuado de técnicas de archivística , así como el empleo de normativa actualizada.

Según Bustelo Ruesta (2007) el medio electrónico y el marco regulador sitúan la gestión de documentos en un plano estratégico en el que nunca antes había estado.

El uso de las tecnologías y el papel preponderante de la información en los últimos años, en especial, como elemento de prueba en juicios contra las organizaciones, ha provocado el reconocimiento de la gestión de documentos como un elemento de suma importancia, de tal manera, que se convierte en un arma estratégica de las organizaciones así como de los entes de regularización de las actividades que estas llevan a cabo.

### **Implementación**

Actualmente, en las organizaciones, se duplica la información existente en formato papel y electrónico, es decir, aquella información que se ha generado en formato electrónico se archiva o guarda en ese mismo formato, pero a su vez, se imprime y también se resguarda en ese nuevo formato. Consecuentemente con esto se torna difícil la búsqueda de información relevante en el momento que se precisa y se duplican esfuerzos innecesarios, así como se aumentan los costos de generación de documentos y de mantenimiento.

Por ello, es fundamental la implementación de un proyecto de gestión documental para evitar duplicidades, fijar pautas de almacenamiento y expurgo y para permitir que los contenidos estén disponibles para todos en manera rápida y eficiente.

Bustelo Rueda (2007), menciona que para poder implantar un sistema de gestión de documentos en una organización es imprescindible abarcar la gestión de documentos en toda su complejidad.

Esto requiere de una visión global de todos los aspectos involucrados en el proyecto de gestión documental para lograr integrar los documentos en papel, electrónicos, bases de datos y las personas que intervienen en el mismo.

Es necesario fijar objetivos claros, concretos e identificables y la delimitación del ámbito de aplicación del proyecto, de manera que exista coherencia y concordancia con la misión organizacional.

Según, Zapata Cárdenas (2005) un sistema con este diseño posibilitará que cualquier acción de la administración, que necesariamente derive en un documento, se pueda vincular, a través de las relaciones orgánico-administrativas y funcionales que existen en el giro normal de los negocios (asuntos) de una organización, con un registro ubicado en una base de datos.

Esto tiene como finalidad el acceso a la información de manera rápida y con un alto grado de precisión, para que pueda compartirse entre todos los miembros de la institución u organización, resguardando así la memoria institucional y aumentando su su eficacia. Además, es importante plantearse lo siguiente antes de llevarlo a cabo:

- Es necesario?, Porque?, Que?
- Prioridades y fines
- Duplicidad de la información
- Registro del archivo
- Tiempos de recuperación, máximos y mínimos
- Perdurabilidad de la lectura de los documentos vitales
- Vínculos entre papel y electrónico
- Importancia de la información contenida en el correo electrónico

Recuerde que es fundamental:

Establecer reglas corporativas que deben cumplirse en toda la organización, para la incorporación de los documentos en el sistema, sin tener en cuenta el del tiempo de conservación.

Asignación de responsabilidades para las personas involucradas en el manejo de los documentos con límites pautados para su manejo sin que ello signifique una carga adicional a su trabajo diario.

Es primordial que en las organizaciones exista un Departamento o dependencia que se ocupe de estos temas, como un Centro de Documentación o un Archivo, en el que el encargado del mismo, o sea, el Director o Coordinador se involucre en las decisiones, y contribuya al desarrollo de la misma, asumiendo el rol de líder para que la tarea pueda ser realizada eficientemente recolectando la información que generan todas las áreas.

También, es de suma prioridad la utilización de los recursos que nos brinda la archivística tradicional junto con la nueva tecnología y por supuesto, la consulta y asesoramiento de un profesional especializado.

Antes de comenzar, sería conveniente realizar un inventario previo de la documentación disponible, así como tener en cuenta que:

- Origen y contenido de la documentación; muchos de ellos se originan de un formato determinado y luego se transforman en otro, por ejemplo, su origen es electrónico y se convierten en papel, o un documento en papel que se convierte en electrónico al digitalizarse
- Ordenar el correo electrónico, lo que resulta complicado, ya que no siempre hay acceso a ese tipo de información, aunque supuestamente, estamos hablando de información relevante para la organización
- Organización de la información en carpetas de la red local .
- Establecimientos de atributos asociados a los documentos como permiso de accesos, ciclo de vida, migraciones de formato, cambios o utilización de distintos soportes.

- Uso de nomenclatura para su localización
- Almacenamiento
- Bases de datos relacionales y documentales, que se utilizan para la gestión, es importante poder diferenciar las características y si los mismos sirven a los fines propuestos.
- Definición de los metadatos
- Accesibilidad y seguridad
- Obtención y captura de los documentos
- Política de expurgo y preservación

Sin estas directrices se tornará imposible la recuperación de contenidos, independientemente de su formato, ya que el volumen de documentos crece cotidianamente.

También, es necesario el establecimiento de una herramienta tecnológica, que se adecue a los requerimientos de cada organización y que tenga como fin cumplir con lo que se espera del proyecto, para que esto se lleve a cabo es importante la consulta a profesionales del área y conjuntamente con ellos verificar las distintas implicancias que puedan surgir en su camino y así poder integrar las diferentes partes involucradas y fines propuestos. Para el establecimiento de esto es necesario:

- Percibir los resultados en un período corto (el inventario de la documentación)
- Capacitar al personal implicado en el uso de la misma
- Seguridad Informática
- Contenidos personalizados
- Facilidad de integración con otros sistemas utilizados
- Migración futura

De lo anterior, podemos deducir las ventajas y desventajas que conlleva la consolidación e implementación de un proyecto de gestión documental,

## Ventajas

**Simplicidad:** en una forma sencilla y rápida las personas involucradas pueden acceder a toda la documentación de la empresa.

**Seguridad:** la información está más segura contra pérdidas, y accesos no autorizados.

**Ahorro:** reducción del espacio de almacenamiento, y del tiempo empleado en realizar las búsquedas y almacenamiento.

**Accesibilidad:** La documentación es accesible por todos, pues se transforma en un recurso compartido con ciertas tipos y características comunes, Esto evita duplicaciones, gastos en copias, etc.

**Eficiencia de la organización:** la eficiencia mejora al tener un acceso más rápido a la información., permitiendo además una mejora en la toma de decisiones.

## Desventajas

**Costo-beneficio:** Implantar un sistema tiene un alto costo económico. Es necesario evaluar si sus beneficios son mayores a sus costos.

**Tiempo:** si el volumen de datos a introducir la primera vez es muy grande, esto generaría un mayor cantidad de tiempo y recursos, pero habría que sopesarlos con una visión a futuro de sus ventajas.

Finalmente, Zapata Cardenas (2005) menciona que estas desventajas se pueden evitar si la organización asume una actitud proactiva frente al problema documental y reconoce que su resolución depende fundamentalmente de la adopción de una política apropiada, clara y consistente, que garantice la

eficiente administración de sus documentos y su información, incluida la protección de los documentos esenciales para la continuidad del negocio y para la preservación de la memoria institucional.

Este proceso de gestión documental solo se podrá llevar a cabo con éxito con la disposición de las partes involucradas y la determinación de una política adecuada y precisa, que garantice la accesibilidad y usabilidad, y que este acorde con la misión de la organización.

A pesar de ello, la mayoría de las organizaciones no toman conciencia de su importancia y los beneficios si tomarán la decisión de implementar un proyecto de gestión documental.

## **Conclusiones**

El desmesurado crecimiento de la información de las últimas décadas por la introducción de herramientas tecnológicas y el uso de Internet ha incrementado el volumen de los documentos tanto en papel como electrónicos.

Consecuente con ello, surge la gestión documental para organizarlos y ponerlos accesibles en concordancia con las políticas de información de la organización y con la ayuda de herramientas tecnológicas, elemento que se torna fundamental en la actualidad, por su desarrollo vertiginoso.

La organización de la información es prioridad para que se lleve a cabo, junto a la fijación de pautas corporativas, pues allí se asentará el éxito del programa.

Para su implementación se deberán tener en cuenta a las personas implicadas y fijar su nivel de responsabilidad, además de contribuir a su capacitación en el uso de la documentación y la información.

Sus ventajas y desventajas deben ser evaluadas, para que el proyecto de gestión documental contribuya a cumplir con los fines propuestos.

## Bibliografía

Alòs-Moner, A. d'. (2006). "La gestión documental: aspectos previos a su implementación". En: El Profesional de la Información, 15, 3, 222-226.

Bustelo Ruesta, C. (2007). "Gestión de documentos: enfoque en las organizaciones." En: Anuario ThinkEPI 1, 141-145.

Bustelo Ruesta, C.(1997). "Los sistemas de gestión electrónica de la documentación y la teoría del ciclo vital de los documentos en las organizaciones". En: Scire. Representación y organización del conocimiento, 3, 2, 45-53.

Diccionario de la Lengua Española. Consultado el 15/09/10. Disponible en: <http://buscon.rae.es/drae/html/cabecera.htm>

Guinchat, C. ; Menou, M.. (1983). *Introducción general a las ciencias y técnicas de la información y de la documentación*. UNESCO..

Zapata Cárdenas, C. A. (2005). "Directrices para estructurar un programa de gestión de documentos en las organizaciones". En: Revista CODICE, 1, 2, 97-111.

"UNE ISO 15489-1: 2006. Información y documentación: Gestión de documentos: Parte 1 Generalidades". (2007). EN: Acimed, 16, 4.

"UNE ISO 15489-2 (2006) Información y documentación: Gestión de documentos: Parte 2, (Directrices)". (2007). En: Acimed, 16, 4.

ISO 15489-2: (2001). Information and documentation:Records management: Part 2, Guidelines. (actualmente Proyecto de Norma)

