

---

# La gestión de documentos electrónicos: balance y perspectivas de la investigación

MIGUEL ÁNGEL ESTEBAN NAVARRO

Departamento de Ciencias de la Documentación, Universidad de Zaragoza

---

## RESUMEN

Estado del arte de la investigación en gestión de documentos electrónicos. Se analiza y valora la delimitación de su terreno respecto a la Archivística y otras áreas de la Gestión de la Información. Se presentan los principales hitos y logros de la investigación. Se describen los resultados obtenidos en cuatro materias: fundamentos, método, instrumentos y especificaciones informáticas. Y, por último, se discuten los principales caracteres y tendencias que se observan en la investigación en gestión de documentos electrónicos.

## PALABRAS CLAVES

Gestión de documentos, documentos electrónicos, investigación, estado del arte, tendencias.

## ABSTRACT

State-of-the-art of the research in electronic records management. The boundary of its land with respect to the Archival Science and other areas of the Information Management is analyzed and valued. The main landmarks and profits of the investigation appear. The results obtained in four matters are described: foundations, method, instruments and computer specifications. And, finally, the main characters and trends that are observed in the investigation in electronic document management are discussed.

## KEYWORDS

Records Management, Electronic Records, Research, State-of-the-art, Trends.

## LA GESTIÓN DE DOCUMENTOS

La Gestión de Documentos es la disciplina y la práctica responsable del control eficiente y sistemático de la producción, la reunión, la organización, la conservación, el acceso y la disposición o destino final de los documentos creados o recibidos por una organización en el ejercicio de sus funciones como apoyo y manifestación espontánea de sus acciones, de los procesos que lleva a cabo para realizarlos y de los trámites administrativos que los acompañan. La gestión documental permite a una organización disponer de información capaz de responder a demandas sobre esas acciones, respaldar la toma de decisiones y facilitar la realización de otras actividades de modo más eficaz; así como conservar evidencias de los actos y de las operaciones de la organización que le permitan proteger sus intereses, rendir cuentas, hacer frente a obligaciones de tipo legal y mantener una memoria propia. Su fin es que los documentos recojan y conserven los hechos que comunicaron, las deci-

siones que se adoptaron o las medidas que se emprendieron, gracias a la planificación, el diseño y la implantación de un sistema de gestión documental capaz de incorporar, organizar y permitir el acceso y la recuperación de todos los documentos generados por esa organización. Los documentos deben mantener dentro del sistema documental su organicidad, autenticidad, integridad, fiabilidad y disponibilidad a lo largo del tiempo; ya que un documento únicamente puede dar evidencia si conserva sus rasgos esenciales y originales.

La Gestión de Documentos, más conocida por la denominación inglesa *Records Management*, nació hace cincuenta años en los países anglosajones como respuesta al aumento exponencial del volumen de documentos en las oficinas públicas y la necesidad de controlar estos documentos, como consecuencia del reconocimiento del derecho a la información. Es el campo de la gestión administrativa que, basándose en los principios de economía y de eficiencia, organiza la creación, el manteni-

miento la utilización y el destino final de los documentos en todo tipo de soporte durante las primeras fases de su ciclo vital. Su desarrollo proporciona sistemas y metodologías que permiten la creación y la captura de la información testimonio producida por los procesos de gestión. Su ámbito de actuación finaliza con la eliminación o la transferencia de los documentos a un archivo histórico para su conservación permanente.

La separación profesional entre la gestión documental en las organizaciones y el tratamiento de los documentos en los archivos generó durante muchos años un distanciamiento entre la Gestión de Documentos y la Archivística, donde la ignorancia mutua y la incidencia en las diferencias dominaban a la comunicación y el diálogo entre ambas disciplinas científicas. Sin embargo, la renovación de la teoría y de los métodos archivísticos en los últimos quince años y, sobre todo, el creciente predominio de la electrónica en los procesos de creación, transmisión y conservación de los documentos han provocado tres fenómenos complementarios que permiten superar ese estado de ignorancia. El primer fenómeno es la conversión del estudio de los fundamentos, los métodos y las técnicas más apropiadas para la correcta gestión de los documentos electrónicos como materia de investigación estrella. El segundo es la creciente transferencia y adaptación de conocimientos entre la Gestión de Documentos y la Archivística para hacer frente al reto común que plantea la electrónica, hasta el punto de generar un discurso único que ha permitido la integración de la gestión documental dentro del corpus disciplinar de la Archivística y, de modo simultáneo, el propio reconocimiento por los archivistas de aquella como objeto prioritario de atención. Y el tercer hecho es la ampliación de la investigación en este ámbito a un espacio mundial, aunque las aportaciones de procedencia anglosajona siguen siendo todavía las más numerosas y las que marcan el rumbo.

El objetivo de esta ponencia es mostrar algunos de los principales caracteres y resultados que, a mi juicio, presenta la investigación en gestión de documentos electrónicos en la actualidad. No se trata de realizar un estado de la cuestión que exponga de modo sistemático los resultados obtenidos y los retos pendientes, basado en una exhaustiva recopilación de la bibliografía científica y de las directrices y normas generadas, ya que no estamos ante un artículo científico. Mi pretensión es más modesta: únicamente busca reflexionar sobre el momento en el que se encuentra esa investigación, con el fin de invitar a descubrir que hemos conseguido, a dilucidar

que nos falta y a plantear algunos interrogantes sobre su futuro más inmediato, con el ánimo de invitar al debate tras mi intervención y a lo largo de estas jornadas. Por ello, excluyo voluntariamente citar trabajos concretos y, por tanto referencias bibliográficas, ya que sería injusto con muchos de los excluidos.

## LA DELIMITACIÓN DEL TERRENO RESPECTO A LA ARCHIVÍSTICA

No ha sido banal comenzar recordando qué es la gestión de los documentos, ya que lo que la mayoría de la bibliografía y de los presentes entendemos por este término, es el resultado de una dilatada e intensa reflexión efectuada tanto por los investigadores como por la comunidad profesional que se dedica a la gestión documental. Sin lugar a dudas, este es el principal logro de los últimos años. Pero no se suele reparar en él, tal vez por considerarlo una obviedad.

Sin embargo, ha costado lograr el consenso en torno a esta definición, ya que no todos los profesionales que se dedican a la gestión documental en las organizaciones coincidían hace veinte años en cual debía ser su objeto de atención, sus técnicas y su relación con las tecnologías de la información. Para unos, los gestores de la documentación sólo debían ocuparse de los documentos generados por las organizaciones únicamente durante el momento en el que permanecen en las oficinas, hasta su destrucción o traslado a un archivo para su conservación. Para otros, la gestión de los documentos es responsable de la captura, la organización y la conservación de todos los documentos creados por una institución desde su creación hasta su disposición final, sea esta el expurgo o la conservación permanente, sin distinguir rupturas en las acciones y las técnicas basadas en las edades de los documentos, ya que se opta por una visión continua y lineal de la vida de los documentos y, por tanto, de su gestión. Y no creamos que una de las opiniones fuera propia de los archiveros y otra de los *record managers*, ya que dentro de cada colectivo se hallaban opiniones dispares. Y el llegar a este consenso ha sido muy importante porque cualquier avance en toda disciplina y práctica exige una previa identificación del terreno que le es propio: su naturaleza, sus componentes, sus condicionantes y sus límites.

La delimitación del terreno de actuación de la gestión documental a los documentos corporativos a lo largo de todo su ciclo de vida se ha producido también en un diálogo, no siempre fácil o exento de tensiones,

con aquellos que se ocupan en las organizaciones de la gestión de la información de procedencia exterior. La separación de las técnicas de gestión adecuadas a los documentos internos, de procedencia archivística, y las técnicas de tratamiento documental de origen bibliotecario no siempre es fácil en un entorno dominado por la electrónica, sobre todo en lo referente al almacenamiento de los documentos, su disposición en intranets y las técnicas de recuperación. La irrupción de profesionales sin formación en las técnicas tradicionales de gestión de documentos y de información pero con un gran dominio de habilidades informáticas, que han relegado en numerosas ocasiones a archiveros y documentalistas, ha tenido una gran influencia en el uso simultáneo y sin complejos de técnicas documentales propias de estos dos tipos de profesionales, con el fin de aumentar la eficacia de sus acciones. Este hecho ha originado, en no pocas ocasiones, graves errores o descubrimientos incompletos de mediterráneos ya conocidos, con un gran desperdicio de esfuerzos y de recursos. Pero, al mismo tiempo, ha sido un aldabonazo a muchas conciencias sobre la necesidad de que todos los profesionales de la información de una organización trabajen en colaboración, aumenten el intercambio de experiencias y usen los instrumentos y las técnicas documentales de acuerdo con su utilidad y sus resultados, sin tener en cuenta de donde proceden.

## LA RELACIÓN CON LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y DEL CONOCIMIENTO

En mi opinión, el principal reto que han de afrontar la investigación y la práctica profesional ya no es hallar el lugar de la gestión documental dentro del mundo archivístico y desarrollar las técnicas e instrumentos más apropiados, sino resolver cómo se relaciona y se integra en un programa común con otros ámbitos de la gestión de la información y del conocimiento en las organizaciones. La eficacia y la utilidad del sistema de información de la organización y, por tanto, la credibilidad de los profesionales que están a su frente dependen, en gran medida, de la capacidad de complementar la gestión de documentos internos y la gestión de documentos externos, con objeto de permitir su uso conjunto en los procesos de adquisición de información para la generación de conocimiento y la toma de decisiones. Por tanto, toda intervención documental ha de tener en cuenta y situarse en el marco específico del plan global de gestión de la información de la organización y en el contexto más genérico del programa de gestión del conocimiento, siendo coherente con sus elementos y sus

objetivos.

Un programa de gestión del conocimiento tiene como misión identificar, reunir y valorar los recursos de información y el capital intelectual de una organización, con objeto de incrementar su uso y compartarlo y propiciar su transferencia efectiva a sus posibles destinatarios para la creación de conocimiento útil para la organización. Actúa en cuatro ámbitos diferentes con un fin específico en cada uno de ellos pero complementarios: uno, la potenciación de las habilidades y los recursos intelectuales, emocionales y relacionales del personal para aumentar su capacidad de trabajo y su productividad; dos, la mejora de la estructura y de los procedimientos de la organización, con objeto de lograr un funcionamiento más eficiente; tres, la gestión integral con el apoyo de las tecnologías de la información y las comunicaciones de todos los recursos de información (datos, flujos de información, documentos, información documental...); y cuatro, el establecimiento de unas actividades pautadas de análisis y valoración de la información para producir inteligencia.

Para que un programa de gestión del conocimiento logre sus objetivos es imprescindible la planificación, el diseño, la implantación, el mantenimiento y la evaluación de un sistema de información y conocimiento vinculado con el plan estratégico de la organización y adecuado a sus valores corporativos. Este sistema está formado por la reunión de las personas que pertenecen a la organización, los procesos de captura, tratamiento y circulación de la información y el conocimiento de esas personas y de la información que fluye entre la organización y el entorno, los procedimientos y las normas que rigen los procesos y las tecnologías que los soportan y permiten realizarlos.

La gestión de la información ya no se confunde con la gestión de documentos internos o externos en centros especializados dentro o fuera de la organización. Hoy se entiende que afecta por igual a datos, documentos, flujos de información y conocimiento tácito que se debe explicitar. Todos estos elementos son denominados, de modo genérico, recursos de información. Su gestión compromete a todos los órganos, los departamentos y el personal de la organización, evidentemente asignando diversos grados de responsabilidad y niveles de intervención práctica. Gestionar la información no es únicamente reunir, conservar, tratar (describir, clasificar, ordenar...) y permitir el acceso a fondos y colecciones documentales. Es también identificar y evaluar los

recursos de información con que cuenta la organización y lo que ésta hace con ellos; implantar y mejorar los procesos de comparto y análisis de estos recursos por parte de los miembros de la organización; y valorar los beneficios que producen y cómo contribuyen a que la organización alcance sus objetivos. Y, por último pero no menos importante, es también fijar los criterios necesarios para decidir las tecnologías necesarias para la mejor producción, captura, almacenamiento, organización y circulación de los recursos de información. El resultado a obtener es un sistema integrado de gestión de los recursos de información (SIGRI).

Es evidente que la gestión del conocimiento es mucho más que gestión de información pero también es cierto que sin llevar a cabo una adecuada gestión de la información un programa de gestión del conocimiento no producirá buenos resultados. La necesidad de que el sistema de recursos de información posea un carácter integrado tiene como objeto superar la incomunicación, la descoordinación e incluso la ignorancia mutua entre las diversas áreas de trabajo de las que se ocupa la gestión de los recursos de información dentro de una misma organización.

En la actualidad, se pueden distinguir cuatro áreas autónomas dentro de la gestión de los recursos de información en una organización:

1. Gestión de los sistemas de información. Se ocupa de las operaciones y los instrumentos destinados a la captura de datos, la transformación de estos datos en algo con sentido y su envío como flujos de información a las personas o componentes del sistema que los necesiten para realizar sus actividades o transacciones. En inglés se denomina *Information Management*, y se entiende que se compone de subáreas más concretas como *Information Systems Management*, *Data Management*, *Workflow Management*, *Digital Asset Management*...
2. Gestión de documentos externos o gestión de información ambiental. Se dedica a identificar necesidades de información de la organización y de sus miembros y a buscar, recuperar, organizar y difundir información producida fuera de la organización que se considera que puede satisfacer esas necesidades, cuando se expresan como demandas efectivas de información. Se centra en la adquisición sobre el entorno producida por los diversos agentes que lo componen. En inglés se conoce

como *Document Management*.

3. Gestión de documentos internos o gestión de información corporativa. Tiene como objeto la gestión de los documentos producidos por la organización en el ejercicio de sus funciones como soporte de sus actividades, y que se conservan por su valor tanto informativo como de testimonio o prueba. En inglés se denomina *Records Management*.
4. Gestión de contenidos. Es el área de gestión más reciente. Su fin es crear un servicio de información digital utilizando las tecnologías vinculadas con la web capaz de efectuar estas funciones: facilitar dentro de la organización el acceso a información procedente de fuentes internas y externas mediante una intranet, transmitir al exterior información corporativa mediante un portal web y ofrecer un espacio de comunicación para los miembros de la organización y de ésta con el exterior. Por alusión a la tecnología que emplea, se conoce también como *Web Content Management*.

La existencia y la separación de la gestión de los recursos de información en áreas separadas tienen su explicación en la variada naturaleza de los recursos de los que se ocupan, el uso de técnicas de gestión diferentes que se derivan de esa diversidad, la necesidad de responder a diferentes necesidades de información dentro de una organización, el distinto perfil profesional de sus responsables y la pervivencia de una larga y consolidada tradición de distanciamiento. Esto tiene una serie de efectos negativos, como la duplicación de esfuerzos, el desperdicio de recursos o la dificultad para usar de modo conjunto información procedente de diversos subsistemas, entre otros, que se podrían superar con una decidida voluntad de integración.

El horizonte a conquistar es la construcción de una comunidad real de información, en cuyo seno convivan comunidades más pequeñas basadas en la existencia de unas diferencias reales en la naturaleza de los recursos de información y las técnicas de tratamiento a utilizar con ellos, pero que no son excluyentes o se ignoran entre ellas, sino que se complementan dentro de un sistema integrado de gestión de los recursos de información. Pero hay que tener en cuenta que no se puede presentar un modo único de integración de los recursos informativos y de vinculación entre los diferentes instrumentos de gestión de estos recursos. La integración y la vinculación se deben considerar en el contexto particular de

cada organización.

Por consiguiente, es un reto de la investigación y de la práctica profesional crear un sistema capaz de reunir, organizar y preservar los documentos corporativos manteniendo su naturaleza evidencial de las acciones de la organización productora, al tiempo que permite la integración de sus componentes informativos con la información que contienen documentos de diferente procedencia, en un entorno de producción, conservación y recuperación de los documentos plenamente electrónico. Diseñar un modelo de gestión de recursos de información, hallar soluciones técnicas de integración de información y desarrollar herramientas informáticas que hagan posibles esas soluciones son tres retos nuevos y actuales de la investigación, originados por la nueva delimitación del ámbito y de los objetivos de la gestión de documentos que resulta de su inclusión en el marco superior de la gestión de los recursos de la información y la inserción de esta en los programas de gestión del conocimiento en las organizaciones. Sin embargo, los investigadores no parecen dedicarse con intensidad a pensar ese modelo integrado de gestión y las cuestiones técnicas derivadas, excepto en el caso de los metadatos. Esto es muy preocupante, no sólo por la ausencia de respuesta a una demanda social creciente, sino también porque el mundo de la informática documental sí desarrolla herramientas que facilitan la integración informativa; por lo que se corre, una vez más, el riesgo de adaptar las técnicas documentales a las prescripciones de la informática, en lugar de que la informática sea un auxiliar que responda a las demandas reales y principales de la gestión documental.

Las soluciones de integración tecnológica tratan de propiciar el acceso a los recursos de información, con independencia de su procedencia, almacén y tipo de tratamiento técnico que hayan recibido, ya que la mayoría de ellos poseen una naturaleza digital. En la actualidad, se llevan a cabo tres modos de integración tecnológica que no son excluyentes. El primero y clásico es lograr la compatibilidad entre las diversas tecnologías de la información y de las comunicaciones que se utilizan en una organización, tanto del hardware como del software. El segundo modo de integración consiste en la implantación de una plataforma única con productos múltiples y escalables, capaces de hacer frente a las diversas necesidades de gestión que puedan surgir y orientados a diferentes tipos de recursos. Y la tercera fórmula, más reciente y todavía en fase de ensayo, consiste en el uso de herramientas avanzadas de recupera-

ción que permitan un acceso unificado a datos heterogéneos y dispersos entre diferentes sistemas y con independencia de las aplicaciones empleadas para su creación y almacenamiento; sin necesidad de integrar funciones, componentes y objetos de estos sistemas o migrar o replicar sus datos en un nuevo sistema, debido a que se utilizan tecnologías estándar para su uso por otras aplicaciones propias o terceras. Esta tercera fórmula de integración es posible cuando las herramientas de recuperación actúan sobre representaciones o elementos de información descriptiva, hoy denominados metadatos, del contexto de producción y del contenido de cada recurso, incrustados durante su proceso de creación; de modo que se alcanzan mejores resultados conforme aumenta la calidad de esos metadatos.

Estos hechos ponen de manifiesto que la definición del modelo de gestión de los documentos corporativos y la implantación del sistema de gestión documental que resulta de ese modelo no afectan exclusivamente, ni siquiera de modo principal, a los responsables de las unidades de archivo en las organizaciones. Lograr una mejor gestión de los documentos internos es algo que incumbe a un conjunto de profesionales mucho mayor: informáticos, administradores de sistemas, expertos en racionalización de procesos, consultores en información y documentación, investigadores en esta área...

## LOS PRINCIPALES LOGROS DE LA INVESTIGACIÓN

La existencia de estos retos pendientes y su contraste con los continuos y rápidos avances tecnológicos no debe hacernos creer que estamos ante una actividad investigadora de escaso desarrollo o estancada. Todo lo contrario. La investigación en gestión de documentos electrónicos ha avanzado enormemente en los últimos años, hasta convertirse en el área más atractiva y renovadora de la Archivística; sustituyendo a los trabajos sobre normalización de los instrumentos de descripción en la atención prioritaria de los investigadores y del público, cuyos objetivos ya estaban resueltos satisfactoriamente a fines del siglo XX.

La publicación en 1997 por el Consejo Internacional de Archivos de la *Guide for Managing Electronic Records from an Archival Perspective*, escrita por el *Electronic Records Committee* de esta organización internacional, supuso un hito. Este documento representaba la condensación para su difusión entre toda la comunidad profesional de los resultados obtenidos por los estudios

emprendidos durante los diez años anteriores por autores de la talla de David Bearman, Terry Cook, Charles D. Dollar, Terry Eastwood y Margaret Headstrom. A partir de esa guía del ICA/CIA y con base en esos estudios previos se multiplican los trabajos académicos, los artículos científicos y las obras de divulgación sobre gestión de documentos electrónicos, en un número creciente hasta la fecha y con una tendencia todavía en alza.

Surgen también proyectos de investigación, de muy variada envergadura y ambición, especialmente en las áreas de autenticación, conservación y acceso de los documentos digitales. Tres tipos de instituciones los promueven: departamentos universitarios, sobre todo del mundo anglosajón; autoridades archivísticas como el *Public Record Office* del Reino Unido, la *National Preservation Office* también del Reino Unido, la *United States National Archives and Records Administration* mediante su *Electronic Records Archives Program*, la *Archives Authority of New South Wales* de Australia y los *National Archives of Australia*; y por organizaciones como la *American Records Management Association*, el *Council on Library and Information Resources* y la Comisión Europea a través de la *European Commission on Preservation and Access* y el programa *DLM-Forum*. Por la repercusión internacional de sus logros destacan los proyectos InterPARES (*The International research on permanent authentic records in electronic*): InterPARES I de 1999 a 2001 e InterPARES II de 2001 a 2006, liderados por la *University of British Columbia* de Canadá, bajo la dirección de Luciana Duranti.

Asimismo, diversos archivos y autoridades archivísticas norteamericanas, británicas y australianas, principalmente, han publicado en los últimos años guías y manuales técnicos destinados a dirigir la implantación de programas de gestión de documentos electrónicos, en los que domina un amplio consenso en los principios, los procedimientos y los instrumentos que proponen.

Los avances han sido tan espectaculares en estos campos, que algunos países como Australia ya cuentan con normas e incluso el comité técnico 45 de Información y Documentación de la Organización Internacional de Normalización (ISO) tiene varios proyectos de normas en curso, impulsadas por el subcomité 11 *Records Management*. El año 2001 se publicó como guía para la creación de un sistema de gestión de documentos en una organización la norma ISO 15489 *Records Management*, tomando como punto de partida la norma australiana AS 4390:1996, *Records Management*. Se compone de dos partes: la norma ISO 15489-1, *General*; y el informe

técnico ISO/TR 15489-2, *Guidelines*. La Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) ha publicado la traducción de esta norma durante el año 2006 como normas UNE-ISO 15489-1: *Gestión de Documentos, parte 1: Generalidades* y UNE-ISO/TR 15489-2: *Gestión de Documentos, parte 2: Directrices*. La norma ISO 15489 establece los caracteres que debe tener un sistema de gestión documental para garantizar la autenticidad, la fiabilidad, la integridad y la disponibilidad de los documentos; fija de modo general las etapas a seguir y las actividades a realizar para el diseño e implementación de un sistema de este tipo; e indica de manera sumaria los procesos y los controles de gestión de documentos que debe llevar a cabo. Su alcance se presenta de aplicación universal para todo tipo de organización pública o privada o cualquier individuo responsable de crear y mantener documentos, afectando a todo proceso, actividad o tarea que se documenta y a todo documento creado o recibido con independencia de su soporte o formato. El método que propone para la creación de un sistema de gestión de documentos es un resumen del método expuesto en el manual *Design and Implementation of Record Keeping Systems (DIRKS)* publicado el año 2001 por los Archivos Nacionales de Australia, con objeto de guiar y de facilitar la aplicación de la norma AS 4390:1996, *Records Management*.

Si hace diez años la publicación por el ICA/CIA de la *Guía para la gestión de documentos electrónicos* supuso un punto de inflexión en la investigación, la edición el año 2005 también por el Consejo Internacional de Archivo del libro *Electronic Records: a Workbook for Archivist* (traducido al español por el Ministerio de Cultura el año 2006) representa un nuevo hito de la investigación en esta área. En primer lugar, se debe a la ampliación de su perspectiva. La *Guía* de 1997 se diseñó para ayudar a las instituciones archivísticas a gestionar los documentos electrónicos de conservación permanente, pensando sobre todo en las bases de datos, y tenía una orientación muy teórica, centrada en la exposición de los principios de la gestión. En cambio, el *Manual* del 2005 aborda todos los tipos de documentos electrónicos a lo largo de todo su ciclo de vida, incluyendo incluso los entornos electrónicos de red, y pone más énfasis en los aspectos prácticos, adoptando la perspectiva del cómo y presentando un enfoque táctico para la gestión. Y, en segundo lugar, porque el contenido del *Manual* es conforme con la terminología y la propuesta de gestión documental de la norma ISO 15489, demostrando que se ha conseguido elaborar un único discurso de ámbito internacional y un

modo uniforme de intervención en la gestión de los documentos creados por una organización.

De todo lo anterior se pueden extraer tres conclusiones sobre los logros de la investigación. La primera conclusión es que la unificación de la Archivística y la Gestión de Documentos es una realidad, superándose la existencia de un corpus doctrinal y metodológico diferente para las diversas etapas del ciclo de vida de los documentos. La segunda conclusión es que tampoco existen diferencias en los principios y en el método para la gestión de los documentos digitales con los del resto de documentos, salvo las peculiares requisitos de organización y conservación que determina la informática; lo cual, junto con el avance de la electrónica, ha convertido casi en sinónimos los términos "gestión de documentos" y "gestión de documentos electrónicos". Y, la tercera conclusión, es que esas convicciones cuentan con un amplio consenso internacional, representado por la intervención activa en la publicación de normas y guías de procedimiento para la implantación de sistemas de gestión de documentos por dos organizaciones de la importancia de ISO e ICA/CIA.

## **LAS MATERIAS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

La investigación en gestión de documentos electrónicos se ha centrado estos últimos diez años, logrando un amplio consenso, principalmente en el estudio de diversas materias que podemos juntar en cuatro grupos: fundamentos, método, instrumentos y especificaciones informáticas.

El primer conjunto de materias está formado por los fundamentos teóricos de la gestión documental, entendiendo por tales los principios que deben guiar la gestión y los caracteres que han de poseer los documentos (organicidad, autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad) y el sistema de gestión documental (exhaustividad, fiabilidad, integridad, conformidad y sistematicidad).

Por organicidad se entiende que los documentos conservan los vínculos con su contexto funcional de producción, es decir, que se adoptan unas medidas de organización que permiten establecer con claridad para cada documento a lo largo de toda su vida quién lo creó, por qué lo creó, cuándo y cómo se creó y para qué se usó. Se ha concluido que el mejor modo de conservar e informar sobre los vínculos, la estructura y el contexto es la inclusión de metadatos sobre estos elementos

durante el proceso de creación de los documentos, en lo posible de modo automático, que deberán permanecer asociados a estos de modo permanente. Por autenticidad se entiende que es posible probar de un documento que es lo que afirma ser; es decir, que ha sido creado o recibido por quien se fija que lo ha creado o recibido y en el momento en que se indica. Esto exige implantar, mantener y documentar procedimientos de creación, recepción, transmisión y custodia de los documentos que aseguren la identificación de los productores o receptores; así como establecer mecanismos de protección contra adiciones y supresiones no autorizadas. La fiabilidad de un documento consiste en que su contenido representa de modo completo y preciso aquellas actividades de las que da testimonio. Es evidente que este rasgo se halla más vinculado con el proceso de creación de los documentos que con los modos de organización y conservación; por eso, un programa de gestión de documentos también se debe ocupar de determinar que documentos deben crearse en cada proceso y que información es necesaria que incluyan. La integridad de un documento consiste en que éste mantiene su carácter completo y no sufre ninguna alteración de su contenido y su contexto de producción, a lo largo de toda su vida. Y, por último, la disponibilidad de un documento es la posibilidad de su localización, recuperación y comunicación y de la interpretación de su contenido en su contexto de creación y uso. La disponibilidad de los documentos de una organización es el resultado de la existencia tanto de medios de acceso y comunicación, como de una organización y una conservación capaces de preservar y garantizar el carácter orgánico, auténtico, fiable e íntegro de estos documentos.

La obtención y el mantenimiento de estos caracteres de los documentos exigen que el sistema de gestión documental implantado presente los rasgos de exhaustividad, fiabilidad, integridad, conformidad y sistematicidad. La exhaustividad es la capacidad de ocuparse de todos los documentos creados o recibidos durante la realización de todas las actividades de la organización. Por fiabilidad se entiende que el sistema es capaz de funcionar de modo regular y continuado, llevando a cabo unos procedimientos que permitan incorporar todos los documentos producidos por la corporación, organizarlos respetando su organicidad y autenticidad, conservar su integridad y proporcionar un acceso inmediato a los documentos adecuados para responder a una demanda. La integridad consiste en disponer de medidas de seguridad que permitan tanto controlar el acce-

so, la modificación o la destrucción de documentos, como evitar estos actos a personas no autorizadas. La conformidad de un sistema de gestión de documentos consiste en el cumplimiento de las obligaciones de gestión que se derivan de las actividades propias de la organización y del marco normativo en que ésta actúa. Toda organización necesita identificar el contexto en el que se desenvuelven sus acciones y los requisitos de documentación de estas acciones que este contexto exige. La idea que subyace es que una organización debe poder probar a través de sus documentos que realiza sus actividades de acuerdo con su marco normativo. Y, por último, un sistema de gestión documental adquiere un carácter sistemático cuando la existencia de sus elementos y el desarrollo de sus operaciones siguen un método formalizado y obedecen a una política que se recoge en el plan de gestión de documentos.

El segundo bloque de las materias objeto de investigación se compone de los procedimientos y las acciones conducentes a la implantación y el funcionamiento del sistema de gestión. En cuanto al procedimiento, si bien todavía no se ha terminado de fijar con total precisión un método definitivo para la planificación, el diseño, la implantación, el mantenimiento y la evaluación del sistema de gestión (el propuesto por la norma ISO 15489 está en revisión); sí existe una plena convicción de que el plan de gestión de documentos de cada organización es propio, ya que únicamente será viable y eficaz si se elabora a partir del análisis de las funciones y las actividades específicas que realiza la organización. Las diversas acciones que se emprenden pertenecen, a su vez, a una de estas cuatro áreas de intervención obligatorias para un programa de gestión documental: la autenticación o comprobación de la integridad lógica y física de los documentos; la conservación de los soportes para garantizar la permanencia de los documentos; la organización de acuerdo con los principios de procedencia, integridad de los fondos y respeto a la estructura orgánica, que se concretan en la reunión de los documentos manteniendo las agrupaciones naturales y en la realización de una descripción multinivel según la jerarquía documental; y el acceso a los documentos y la información tanto desde el interior como desde el exterior de la organización, haciendo uso de diversas tecnologías como intranets, extranets y teniendo en cuenta los límites y los derechos de los potenciales usuarios derivados de prescripciones legales y normativas.

El tercer grupo de materias objeto de investigación en el que existe acuerdo es el de la naturaleza y el modo

de creación y de uso de los instrumentos que se utilizan durante la gestión. Los principales instrumentos que se deben emplear para la gestión de los documentos de una organización son un cuadro de clasificación funcional del fondo, un calendario de conservación y disposición de los documentos y una tabla con instrucciones sobre la seguridad y los derechos y el régimen de acceso a los documentos. Además, se pueden usar otros instrumentos adicionales como tesauros y otros tipos de vocabularios controlados, que permiten un acceso más directo al contenido informativo de los documentos. A este grupo pertenecen todas las cuestiones referidas al desarrollo y decisión de los elementos descriptivos o metadatos, sin que exista todavía un consenso sobre su lista; si bien se coincide que se debe idear un sistema por el cual los metadatos se generen de modo automático durante la creación por la aplicación informática de creación del documento o el sistema electrónico de gestión.

Y, por último, el cuarto y más reciente grupo se dedica a establecer los requisitos funcionales y las especificaciones técnicas que debe poseer una aplicación informática destinada a la gestión de documentos electrónicos, con vistas a permitir tanto su diseño como su evaluación. Destaca la especificación DoD 5015.2 STD (*Design Criteria Standard for Electronic Records Management Applications*) elaborada por el Departamento de Defensa de los Estados Unidos en 1997 y la especificación Moreq (*Model Requirements for the Management of Electronic Records*) publicada el año 2001 por la Comisión Europea en el marco del programa IDA (Intercambio de Datos entre Administraciones), a sugerencia del *DLM-Forum*. El nivel de colaboración es tan elevado en la investigación y el desarrollo en el campo de la gestión documental, que una aplicación para la gestión de documentos electrónicos que cumpla con los requisitos funcionales dispuestos por la especificación *MoReq*, permitirá gestionar esos documentos de modo ajustado y conforme con los principios y los procedimientos fijados en la norma ISO 15489 de gestión de documentos.

## CARACTERES Y TENDENCIAS DE LA INVESTIGACIÓN

A continuación, vamos a reseñar, de modo sumario, los principales caracteres y tendencias que observamos en la investigación en gestión de documentos electrónicos.

En primer lugar, se asiste a una continua ampliación de los objetos de investigación, hasta cubrir todo el

espectro de materias posible. Se investiga desde las cuestiones más técnicas sobre recuperación de información, conservación de soportes o lucha contra los efectos negativos de la obsolescencia tecnológica para el acceso, hasta asuntos de tipo más cualitativo como redacción de guías de buenas prácticas, recomendaciones éticas o educación y formación, pasando por todo lo referente a la elaboración y puesta en marcha de programas de gestión.

En segundo lugar, en la mayoría de los asuntos tratados por la investigación en las parcelas de fundamentos, método, instrumentos y especificaciones informáticas se ha logrado, como hemos indicado en el apartado interior, un amplio consenso dentro de la comunidad investigadora y de esta con la profesional. Las propuestas y recomendaciones de los investigadores se intentan llevar a la práctica por los profesionales, sin esa disociación que se produjo en algunos otros momentos y espacios de la historia de la Archivística, por ejemplo, en el ámbito de la descripción.

En tercer lugar, se constata la universalización de un método uniforme de gestión documental para todos los documentos electrónicos con independencia de su edad y a lo largo de toda su vida, más allá de la existencia de diferentes modelos teóricos, como el modelo de gestión de documentos continuo propuesto en la *Universidad de Monash* por Frank Upward en 1996 y el modelo unificado de gestión documental de Hans Hofman presentado el 2004. Esto configura un sólido armazón para la normalización, la interoperabilidad y la coordinación de la gestión de documentos sin tener en cuenta los límites del tiempo o del espacio en el que se han creado los documentos.

En cuarto lugar, destaca la aplicabilidad de la investigación, incluso aquella que se centra en los fundamentos teóricos. La ampliación de nuestro conocimiento sobre las tres dimensiones de los documentos electrónicos como evidencia, información y memoria ha permitido establecer unas bases sólidas para la elaboración de programas destinados a preservar la integridad y la autenticidad de estos documentos (por ejemplo, InterPARES) y la deducción de los requerimientos funcionales de las aplicaciones informáticas destinadas a su gestión. La reflexión sobre la relación que se produce entre funciones, acciones y documentos ha permitido disponer de medios para el análisis de esta relación en una organización concreta, actualmente en proceso de normalización, y crear sobre sus resultados instrumentos

de clasificación y descripción adecuados.

Y, en quinto y último lugar, se ha de constatar el carácter científico de esta investigación de orientación aplicada. A la hora de valorar la validez de los resultados de la investigación en gestión de documentos electrónicos, se debe tener presente que la Archivística, al igual que el resto de las disciplinas de las Ciencias de la Documentación y de las Ciencias Sociales en general, utiliza una especialización del método científico denominada "método de aproximaciones sucesivas". Este método parte de la idea de que todo lo que podemos conseguir son soluciones aproximadas a los problemas planteados, no certezas de validez universal; sin que de ello resulte la renuncia al planteamiento y la resolución de hipótesis, la constatación y el contraste de conjeturas, la derivación de consecuencias lógicas presentadas como juicios y proposiciones, la elaboración de principios y tesis que conforman una teoría, la determinación de dominios de aplicación y la posibilidad de formular nuevos problemas y preguntas para la investigación. Su característica más peculiar es su capacidad para pasar del análisis de casos concretos a la formulación de proposiciones de validez general, que se recogen en normas de actuación que se aplican a otros casos mediante la deducción de directrices (recomendaciones para contextos particulares de las actividades a realizar y las reglas operativas a seguir) y la fijación de criterios para su aplicación de acuerdo con la especificidad de cada organización, que se recogen en los programas de actuaciones técnicas. La existencia de múltiples estudios y directrices, e incluso de normas, sobre cómo planificar, diseñar e implantar programas de gestión documental a nivel general, es un buen ejemplo de esto.

## CONCLUSIÓN

La investigación en gestión de documentos electrónicos ha avanzado con gran fuerza en los últimos diez años, hasta convertirse en la estrella de la investigación archivística, obteniendo unos resultados que gozan de un amplio consenso. Esto permite disponer de sólidos principios para diseñar y guiar los procesos de gestión documental en las organizaciones y producir normas técnicas e instrumentos útiles y creíbles para llevar a cabo la práctica profesional. Evidentemente, todavía hay áreas que exigen una reflexión más profunda y donde faltan normas, pero la constatación de este hecho no debe considerarse una debilidad, sino una oportunidad de desarrollo para una investigación creciente en el número de personas que se dedican a ella, en la canti-

dad de recursos que se invierten y en los resultados que se consiguen.

## BIBLIOGRAFÍA CITADA

*Council on Library and Information Resources*. Disponible en <http://www.clir.org/> [consulta 01-10-2006].

*DLM-Forum*. Disponible en <http://www.dlm-network.org/> [consulta 01-10-2006].

*European Commission on Preservation and Access*. Disponible en <http://www.knaw.nl/ecpa/> [consulta 01-10-2006].

Consejo Internacional de Archivos. *Documentos electrónicos: manual para archiveros*. Madrid: Ministerio de Cultura de España. Disponible en [http://www.mcu.es/archivos/pdf/documentos\\_electronicos.pdf](http://www.mcu.es/archivos/pdf/documentos_electronicos.pdf) [consulta 01-10-2006].

International Council on Archives, Committee on Current Records in an Electronic Environment. 2005. *Electronic Records: A Workbook for Archivists*. París: International Council on Archives (ICA Study 16). Disponible en <http://www.ica.org/biblio/ICASTUDY16%20A-RAB.pdf> [consulta 01-10-2006].

International Council on Archives, Electronic Records Committee. 1997. *Guide for Managing Records from an Archival Perspective*. 1997. París: International Council on Archives.

*InterPares Project (The International research on permanent authentic records in electronic)*. Disponible en <http://www.interpares.org/> [consulta 01-10-2006].

ISO 15489:2001. *Information and Documentation – Records Management. Part 1: General, Part 2: Guidelines*. Ginebra: International Organization for Standardization.

*MoReq: Model Requirements for the Management of Electronic Records*. 2001. Bruselas; Luxemburgo: CECA; CEE; CEEA. Disponible en [http://www.cornwell.co.uk/\\_moreq](http://www.cornwell.co.uk/_moreq) [consulta 01-10-2006].

*MoReq: Modelo de requisitos para la gestión de documentos electrónicos*. 2004. Madrid: Comisión Europea; Ministerio de Cultura de España. Disponible en [http://www.csi.map.es/csi/pdf/MoReqEsp\\_r.pdf](http://www.csi.map.es/csi/pdf/MoReqEsp_r.pdf) [consulta 01-10-2006].

*National Archives and Records Administration, USA*. Disponible en <http://www.archives.gov> [consulta 01-10-2006].

*National Archives of Australia*. Disponible en <http://www.naa.gov.au> [consulta 01-10-2006].

National Archives of Australia. *Design and Implementation of Record Keeping Systems: The DIRKS Manual*. Disponible en <http://www.naa.gov.au/recordkeeping/dirks/summary.html> [consulta 01-10-2006].

*National Preservation Office*. Disponible en <http://www.bl.uk/services/npo/npo.html> [consulta 01-10-2006].

*Public Record Office, UK*. Disponible en <http://www.pro.gov.uk> [consulta 01-10-2006].

*State Records Authority of New South Wales, Australia*. Disponible en <http://www.records.nsw.gov.au> [consulta 01-10-2006].

United States of America. Department of Defense. *Design Criteria Standard for Electronic Records Management Applications*. Disponible en [http://jtc.fhu.disa.mil/recmgt/dod50152v3\\_13jun06.pdf](http://jtc.fhu.disa.mil/recmgt/dod50152v3_13jun06.pdf) [consulta 01-10-2006].

UNE ISO 15489-1: 2006. *Información y Documentación – Gestión de Documentos. Parte 1: Generalidades*. Madrid: Asociación Española de Normalización y Certificación.