

Fecha de presentación: 14/5/2019 Fecha de aceptación: 25/6/2019 Fecha de publicación: 9/7/2019

EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y GESTIÓN DE RIESGOS. ESCENARIO ACTUAL DE LAS POLÍTICAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL ADMINISTRATIVE EFFICIENCY AND RISK MANAGEMENT. CURRENT SCENARIO OF DOCUMENTARY MANAGEMENT POLICIES

Luis Alberto García-Salmon¹; Mayra Marta Mena-Mugica²; Luis Ernesto Paz-Enrique³

¹Docente de la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación. Máster en Periodismo. Doctor en Ciencias de la Información. Universidad Técnica de Manabí, Ecuador. E-Mail: lgarcia@utm.edu.ec ORCID ID: <http://orcid.org/0000-0001-7860-8508>; ²Profesora Titular. Departamento de Ciencias de la Información. Facultad de Comunicación. Doctora en Documentación e Información Científica. Universidad de La Habana, Cuba. E-mail: mmena@dict.uh.cu ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-8343-4274>; ³Profesor adjunto del Departamento de Ciencias de la Información. Doctorando en Ciencias Sociológicas. Dirección de Información Científico Técnica. Universidad Central «Marta Abreu» de Las Villas, Cuba. E-mail: luisernestope@uclv.cu ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-9214-3057>

¿Cómo citar este artículo?

García Salmon, L.A., Mena Mugica, M. M. y Paz Enrique, L. E. (julio-octubre, 2019). Eficiencia administrativa y gestión de riesgos. Escenario actual de las políticas de gestión documental. *Pedagogía y Sociedad*, 22(55), 213-235. Recuperado de <http://revistas.uniss.edu.cu/index.php/pedagogia-y-sociedad/article/view/895>

RESUMEN

La gestión documental como área de la administración está relacionada con la prevención de riesgos. Existe en el orden teórico y metodológico un déficit de literatura científica publicada en torno a los diferentes aspectos que dentro de la gestión documental se relacionan con la

gestión de riesgos. Se identifica una carencia de fuentes que relacionen el impacto de las tecnologías de la información y las comunicaciones con la gestión documental. Se planteó como objetivo del estudio: establecer las relaciones entre las tecnologías de la información y las comunicaciones con las políticas de

gestión documental y gestión de riesgos. Para la obtención de resultados se emplean métodos en los niveles teórico y empírico, fundamentalmente en el análisis documental. Se identifican los aspectos teóricos que inciden en la gestión documental y se establecen las relaciones entre gestión documental y gestión de riesgos.

Palabras clave: gestión de riesgos; gestión documental; tecnologías de la información y las comunicaciones; políticas de gestión documental

ABSTRACT

Document management as an area of administration is related to risk prevention. There is a shortage of scientific literature published in the theoretical and methodological order around the different aspects that within the document management are related to risk management. A lack of sources that links the impact of information technologies and communications with document management is identified. The aim of the study was to establish the relationship between information technologies and communications

with the policies of document management and risk management. To obtain results, methods are used at the theoretical and empirical levels, mainly in the documentary analysis. The theoretical aspects that affect the document management are identified and the relationships between document management and risk management are established.

Keywords: documentary management, information and communication technologies, document management policies, risk management.

INTRODUCCIÓN

La eficiencia administrativa en las últimas décadas constituye un término con amplias variaciones en su definición. El desarrollo vertiginoso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), imponen actualizaciones constantes en el entorno organizacional. La información se convierte en un activo decisivo para aumentar ingresos y competitividad en cualquier rama de la economía a nivel local, nacional e internacional. En este sentido, definir

sistemas de información menos vulnerables a los riesgos, constituye una prioridad sustantiva en la oferta de productos o servicios.

La gestión de documentos es un área de la administración. Se relaciona con tareas, procesos y procedimientos para el logro de mayor eficacia en cuanto al uso de los documentos administrativos. También se asocia con el control documental, su flujo y vida útil desde que se origina hasta que se destruye o almacena permanentemente. La gestión documental contempla los procesos de creación, producción, identificación, clasificación y descripción de los documentos como resultado de los procesos administrativos y de negocios en entidades públicas y privadas.

El nivel desarrollo de la gestión documental en las entidades públicas por lo general no se equilibra con los progresos sociales de los distintos gobiernos nacionales. El desarrollo actual de gobiernos abiertos en ocasiones, no sistematizan el cambio hacia una verdadera transformación de la administración pública. La

madurez de la gestión documental en los sistemas de información permite maximizar los beneficios sociales, expresados en términos de democracia, participación y transparencia de la gestión gubernamental. A decir de Nahabetián (2015) “operar en un entorno de carácter electrónico global en permanente cambio implica una interesante oportunidad para las organizaciones” (p. 19).

Existe en el orden teórico y metodológico un déficit de literatura científica publicada en torno a los diferentes aspectos que dentro de la gestión documental se relacionan con la gestión de riesgos. De igual forma, aunque ha sido abordada la influencia de las TIC, no se identifican fuentes que muestren como las herramientas y medios tecnológicos han influido en la gestión de documentos electrónicos. Identificar los enfoques en los que se manifiesta la gestión documental contribuye a la toma de decisiones y a la formulación de políticas en torno a las organizaciones. Se plantean como objetivos del estudio: 1) identificar

aspectos teórico conceptuales en torno a la gestión documental y su relación con las TIC y 2) establecer las relaciones entre políticas de gestión documental y gestión de riesgos.

MARCO TEÓRICO

De Gestión Documental a *Records and Information Management*

La gestión documental se encarga de "proveer un control sistemático sobre los documentos archivísticos para documentar los procesos de negocios, la toma de decisiones y las transacciones" (Wright, 2013, p. 20). El documento de archivo da prueba de la actividad que realiza una organización. Contiene información que proporciona las acciones de la administración y de las actuaciones de los funcionarios. Ponjuán, Mena y Rodríguez (2014), plantean que el documento archivístico puede entenderse como información relativa a las acciones diarias que realiza una organización para realizar sus propósitos. En consecuencia, le sirven tanto para mantenerse informada de sus propias acciones, como de evidencia o prueba de las

mismas. Contribuye a la memoria organizacional y social. El documento archivístico tiene la función de servir de prueba, testimonio, evidencia y memoria de las acciones de las organizaciones y de las personas.

La terminología a criterio de Bustelo (2015) varía en dependencia al área donde se desarrollan los estudios la gestión de documentos. Como equivalente se encuentra *records management* o *recordkeeping*. Las normas ISO la definen como el área de gestión responsable de un control eficaz y sistemático de la creación, la recepción, el mantenimiento, el uso y la disposición de los documentos. Los mismos son incluidos en los procesos para incorporar y mantener, en forma de documentos, la información y prueba de las actividades y operaciones de la organización (ISO 15489, 2001).

La norma ISO 15489 se centra en los principios de la gestión de documentos. Establece los requisitos básicos para que las organizaciones puedan establecer un marco de buenas prácticas para mejorar de forma sistemática y efectiva la

creación y mantenimiento de sus documentos. Lo anterior apoyado por la política y objetivos de la organización (Alonso, García y Lloveras, 2007). Responde a la evolución de los planteamientos del record management norteamericano y del record keeping australiano. Se enfoca en la gestión integrada de documentos (de origen canadiense) con el enfoque basado en procesos y las normas de calidad (Guillamón, 2005).

Dentro de los principios de la norma se propone una metodología para diseñar e implementar el sistema de gestión de documentos, definir los procesos técnicos, elaborar las herramientas principales (cuadro de clasificación, calendario de conservación, tabla de acceso y seguridad) y establecer las actividades de evaluación, medición y aprendizaje que lleven a la mejora continua del sistema. En la norma se destaca el uso de metadatos para los procesos de descripción archivística. Se incluyen los requerimientos de los documentos electrónicos y su gestión (Cabezas Mardones, 2014).

El documento de archivo es considerado un bien público al cual deben tener acceso todos los ciudadanos. Los modelos y paradigmas en torno a la gestión archivística en la actualidad han sido marcados por el desarrollo tecnológico. La concepción de la archivística integrada o archivos totales está mediada por el auge de internet. La gestión de documentos es un concepto y una actividad cuyos orígenes se sitúan a comienzos de los años treinta del siglo XX en los Estados Unidos de Norteamérica cuando se configura el sistema archivístico nacional (Font, Ruiz y Mena, 2012). Para los registros documentales electrónicos a criterio de Méndez (2003) es preciso tener en cuenta una serie de consideraciones que caracterizarán el cambio de paradigma en el comportamiento descriptivo y la recuperación de información en el seno de los archivos:

- Es difícil definir la unidad archivística o el documento de archivo en un ámbito informativo hipertextual como

el de la Web. Se añaden las características que circundan de manera genérica a los Objetos de Información Digital (DLOs) y que afectan también a la descripción archivística como: la falta de normalización en la producción de contenidos digitales, la dispersión documental y la fuerte interrelación (bien por cuestiones temáticas o de tipología documental electrónica) entre distintos documentos ubicados en distintos servidores; la inconsistencia o falta de persistencia de los URL (Uniform Resource Identifiers) que sirven para localizar y acceder al documento electrónico, la cuestionable fiabilidad y autenticidad del documento archivístico electrónico; así como las características más intrínsecas del documento digital como la intangibilidad o ausencia de identidad física, la repetibilidad, la

transportabilidad, la heterogeneidad de los datos que lo conforman, y la propia naturaleza distribuida de su ubicación.

- En el entorno de la información electrónica de la Web es complicado extrapolar el trabajo archivístico tradicional basado en principios o reglas archivísticas tradicionales. Algunos de los aspectos que influyen son el respeto al origen del documento o adaptarlos a la naturaleza del objeto archivístico digital. Existen dos modelos o corrientes en la gestión de registros documentales electrónicos: el modelo del continuum y el modelo del ciclo de vida.

Sobre los enfoques, modelos y desarrollo de la teoría en torno a la gestión documental y la archivística se destacan los estudios de Malheiro (2006), Dorado y Mena (2009), Montilla y Mena (2013), Araujo (2014), Moreira (2014), Alonso, Noble y Saravia (2015). El modelo del ciclo

de vida en la gestión documental surge aparejado a la archivística norteamericana. A criterio de Detlor (2010) el modelo se diferencia al de descripción continua a partir de la definición estricta de las funciones de los archiveros y de los gestores de documentos: valoración y descripción. Los registros documentales se describen luego de la inclusión en un archivo.

El modelo del ciclo de vida ha sido efectivo en el marco archivístico tradicional. Desde el modelo los registros se crean, mantienen y preservan dentro del entorno de sus productores. A criterio de Méndez (2003) el proceso archivístico durante esa fase activa incluiría: la creación de un esquema de clasificación, el desarrollo de agendas de conservación y la definición de los principios de acceso. Los registros, en este modelo, podrían convertirse en inactivos y pasar el umbral archivístico, donde se ordenan, describen y se ponen a disposición de diferentes grupos de usuarios.

El modelo del contínuum proveniente de la archivística australiana entiende

la gestión documental como un sistema integrado de procesos de gestión a lo largo de toda la existencia de los registros (Mckemmish, 1999). En este modelo los documentalistas no los valoran ni describen retrospectivamente. La valoración y la descripción empieza en el momento en que se crean los registros o incluso antes (Castillo y Ravelo, 2016). Los datos descriptivos se generan a lo largo de la existencia del registro (Choo, 2002). Los metadatos pueden ser creados en cualquiera de las fases del documento digital (a saber, valoración, control, preservación, recuperación, acceso, uso, transferencia y disposición). Los distintos metadatos podrán generarse bien automáticamente en el servidor, por el creador del registro digital, por el usuario o por los profesionales de la gestión archivística (Best, 2010). El modelo de Gestión de la Documentación Administrativa Australiana ha sido uno de los más extendidos y empleados a nivel global.

En la gestión documental y la archivística son temas que evidencian mayor desarrollo debido a que desde la práctica tradicional hay gran número de publicaciones. En las últimas décadas cobra vigencia el término de registro a partir del cambio de paradigma a Documento Electrónico y Gestión Electrónica, por lo que son temáticas emergentes que tienen un crecimiento exponencial (Salazar y Sossa, 2015). La gestión documental y de información electrónica son temáticas en alza. Se suman las concepciones de gobierno electrónico (e-government), gobierno abierto y sociedad electrónica (Foster, Shurtz y Pepper, 2014).

Las tecnologías de la información y las comunicaciones han transformado las formas y medios en torno a la gestión de documentos electrónicos. Los orígenes del fenómeno tecnológico en esta área a criterio de Martín (2000) se inicia a finales de los 60 a partir del trabajo de un equipo de investigadores de IBM encabezado por Charles F. Goldfarb. La creación del GML (Generalized Markup Language) para gestionar la

documentación de valor legal de IBM es el primer lenguaje no propietario de marcado de texto. En 1986 se crea la norma internacional ISO 8879:1986 para lo que fuera el principal lenguaje en la gestión documental electrónica: SGML (Standard Generalized Markup Language).

El SGML representa para los profesionales de la documentación de gran relevancia debido a que contiene el principio de independencia de los datos para una gestión de la información abierta (Méndez, 2003). Es un modelo de creación de gramáticas y sintaxis para el marcado del contenido de los documentos a través de etiquetas definidas por el usuario. Permite la presentación de documentos a través de hojas de estilo. La representación de las relaciones hipertextuales explícitas e implícitas en y entre documentos. La descripción normalizada de la estructura lógica de tipos documentales (Martín, 2000).

Otros de los lenguajes desarrollados para la gestión de documentos digitales son el marcado orientado a

la presentación de los documentos (*procedural markup*). El lenguaje tiene como principal desventaja el no registrar la estructura lógica del documento. Lo anterior no favorece que se registre desde el punto de vista estructural y desde la semántica con que se ha construido el documento. El uso del lenguaje XML ha supuesto grandes ventajas para la gestión de documentos y contenidos. El uso de metalenguajes a partir de los metadatos del documento ha favorecido el almacenamiento electrónico y la recuperación de información de forma más eficaz. La proliferación de los archivos virtuales es una práctica cotidiana actualmente. Esto ha creado cambios de paradigmas en las formas de procesar, almacenar, conservar y diseminar la documentación ligado a las características físicas de las fuentes. La diversidad de documentos hipertextuales y el uso del XML como lenguaje para la descripción documental han supuesto grandes oportunidades.

A criterio de Martín (2000) XML ha sido orientado hacia dos tipos de aplicaciones:

1. Las que se contempla al documento como un todo (*document applications*). Estas aplicaciones se enfocan en la definición de la estructura documental para la gestión electrónica de los documentos, independientemente de su presentación.
2. Las que el elemento fundamental es la gestión, almacenamiento e intercambio de los datos (*data applications*), por parte de sistemas de bases de datos.

Los metadatos a través de XML, constituyen una de las infraestructuras operacionales de la Web Semántica y una de las claves de la interoperabilidad de la información electrónica de la que no puede sustraerse la archivística y la gestión de documentos (Méndez, 2003). Para los profesionales de la documentación automatizada, el mundo de la información electrónica integra ambas visiones. La influencia

de las TIC en la gestión documental y archivística es analizada por Cruz (2002). El autor citado establece que las TIC deben comprenderse no sólo como herramientas que agilizan y mejoran la gestión archivística, sino también como el entorno donde son creados, cumplen su función y se conservan los documentos. Para Cruz (2002) resulta prioritario conectar los archivos en red y a las redes, abrir también el acceso a los usuarios.

Los usuarios de la información actualmente se caracterizan por hacer uso intensivo de las TIC. La generación nacida inmersa en el mundo cibernético, se denomina nativos digitales. Rodríguez (2008) afirma que son niños y jóvenes nacidos después de la década de 1990, para quienes lo digital es ya parte de sus vidas y las dominan más rápido que los inmigrantes digitales. Premsky (2010) denomina a las generaciones que no crecieron con las nuevas tecnologías como inmigrantes digitales. Son aquellas personas que les ha tocado adaptarse a los nuevos cambios. A

los nativos digitales les gusta compartir y distribuir el máximo de la información que reciben de forma rápida (Escofet, López y Álvarez, 2014), (Puerta, 2012).

Lo anterior ligado al desarrollo de herramientas para la gestión de documentos electrónicos supone mayor rapidez en la gestión de documentos. A criterio de Cruz (2002) el trabajo del documentalista será caracterizado por la instantaneidad, la descentralización y la colaboración e intercambio de información. Los usuarios esperan respuestas ágiles. A lo interior intervienen aspectos presentes en la gestión de documentos como la normalización terminológica, la descripción y la adopción de algún formato común de intercambio (Castillo, 2016).

MATERIALES Y MÉTODOS

El presente estudio clasifica como descriptivo con aporte teórico. Se enfoca en identificar los presupuestos que desde la gestión documental tienen relación con la gestión de riesgos. Para la obtención de resultados se aplican métodos en los niveles teórico y empírico. En el nivel

teórico se emplean los métodos analítico-sintético, histórico-lógico, inductivo-deductivo y sistémico-estructural. En el nivel empírico se emplea el análisis documental clásico a partir de la consulta de fuentes y bases de datos especializadas sobre las temáticas que se abordan.

La técnica empleada que facilita la recogida de información es la revisión de documentos. Esta facilita la localización de referentes teóricos sobre la temática en cuestión a partir de un exhaustivo análisis documental. Las bases de datos y fuentes consultadas para la recuperación de referentes fueron SciELO, DOAJ, EBSCO y revistas especializadas en el ámbito de la archivística y la gestión documental.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Gobierno abierto, Gobernanza de la Información y Gestión de Riesgos. Escenarios actuales de la Gestión Documental

Las iniciativas de gobierno abierto han encontrado en la gestión documental un sustento teórico-práctico para su consolidación. El manejo oportuno de la información se

revierte en beneficios para las organizaciones incluyendo la esfera gubernamental pueden advertirse los principales retos y oportunidades. Como consecuencia se implantan sistemas de gobernanza, fundamentados en la transparencia, acceso a la información y protección de datos (Ramírez, 2015). El impacto de las TIC otorga mayor dinamismo a los procesos documentales y capacidad adaptativa para solucionar disímiles problemáticas de la sociedad contemporánea.

El e-gobierno constituye una forma de gestión gubernamental de novedosa implementación por sus facilidades de acceso e interactividad con los ciudadanos. Bustelo (2011) considera que para gestionar la información hay que implicarla en los demás sistemas utilizados o desarrollados por las organizaciones. Un ejemplo en concreto puede ser MIREG (*Managing Information Resources for eGovernment*). Lo anterior conlleva el uso sistemático de herramientas que tienen el potencial de automatizar y distribuir en red los procesos internos y externos de las Administraciones

Públicas. Favorecen la presentación de servicios de modo fácil y eficiente (Cruz, 2015).

La democracia toma vital importancia en el contexto de los gobiernos abiertos. La participación como eje transversal para la confección de políticas públicas se consolida en la utilización de sistemas de gestión de información que propicien el encuentro de gobernantes y ciudadanos. Lo que remite a “crear transparencia de los actos públicos, desburocratizar, favorecer todas las formas de cogestión de los ciudadanos” (Sánchez, 2015, p. 65). Para ello se ha descrito el rol de los sujetos implicados en los niveles de información, consulta, implicación, colaboración y delegación.

La gestión electrónica de documentos permite que se diseñen e implementen adecuados Sistemas de Gestión Documental en las comunidades. Estos sistemas deben estar compuestos por archivo de oficinas, archivos centrales y archivos históricos que

presten servicios a las instancias de gobierno y la ciudadanía (Rodríguez, 2016, p. 36).

El desarrollo de las TIC impone a los archivos mayor dinamismo. Entender la gestión desde esta perspectiva permite satisfacer “una ciudadanía cada vez más demandante de información oportuna y confiable” (Ramírez, 2015, p.137).

El principal reto para descentralizar la toma de decisiones radica en la utilización eficiente de los recursos tecnológicos y en la alfabetización de los implicados para el acceso al debate público. Prado y Navarro (2016) argumentan que “la aplicación de los conceptos, técnicas e instrumentos de gestión o administración a las unidades de información se ha ido incorporando de manera progresiva” (p. 401). Una de las soluciones más viables en la actualidad lo constituye la implementación de sistemas de información que satisfagan las demandas de los usuarios.

Estos servicios básicamente se corresponden con el desarrollo de

archivos especializados en informaciones que permitan corroborar la responsabilidad empresarial y gubernamental. Aunque la práctica habitual en este sentido se ha desarrollado verticalmente a lo largo de la historia de la misma humanidad, no se evidencia de forma sinérgica. Por tanto, de forma aislada las instituciones evidencian la presencia de la gestión documental, pero funcionando de forma descoordinada. Lo anteriormente expuesto remite a concluir que los sistemas de gestión documental permiten capturar, gestionar, almacenar, preservar y presentar contenidos y documentos relacionados con los procesos organizativos (Tramullas, 2015).

En la sociedad contemporánea la información reviste vital importancia a partir de sus criterios de usabilidad. Las necesidades de información en diversos grupos sociales generan espacios de consumo institucionalizados. Esto le aporta al sector de los servicios un sustento para la satisfacción de usuarios heterogéneos. La gobernanza de la

información facilita según Hagmann (2013) “mejorar la velocidad y eficacia de las decisiones y procesos (eficiencia)”, lo que favorece un “uso máximo de la información en términos de creación de valor” (p. 232).

El autor Ponjuán (2012) señala que la gobernanza de la información constituye un “componente estratégico de las organizaciones de todo tipo” (p. 9) sustentado en la participación para responder a las necesidades de participación de todo consumidor o usuario. Esto consolida a los ciudadanos desde roles más democráticos para la gestión documental, enfocados en la consulta, elaboración de contenidos y toma de decisiones. También favorecería el “desarrollo de servicios públicos más abiertos, transparentes y eficientes” (Sebastián y Cardama, 2016, p. 50). De este modo los ciudadanos mantienen una estrecha relación con la información, lo que propicia la construcción colectiva y política pública más inclusiva.

El gobierno abierto que se fundamenta epistemológicamente en los postulados de la gobernanza de la

información, permite una mejora en las relaciones autoridades-ciudadanos. Las tendencias corruptas en los estilos de dirección, son atenuadas a partir de la actualización dinámica a la información que se les brinda a los ciudadanos. La buena práctica de estas iniciativas permite “centralizar el acceso a todos los portales de los estados y municipios, presentando a su vez publicaciones, documentos e información estadística” (Sour, 2017, p. 125). Lo anterior puede constituir un fracaso de implementación, cuando la brecha digital y el analfabetismo digital superan el número de ciudadanos que pueden convertirse en usuarios de dichos servicios.

La información que se apoya en las TIC para su difusión, custodia y almacenamiento; puede estar sujeta a riesgos como cualquier recurso de la sociedad contemporánea. Como consecuencia se deben manifestar términos de seguridad para estos activos que facilitan la productividad y competitividad de las organizaciones ya sean gubernamentales o privadas. Los autores Valencia y Orozco (2017)

señalan que “diversas formas de virus, pasando por los recientes ataques de ransomware hasta amenazas sofisticadas como los ataques día cero” (p. 76) son parte de los riesgos que deben minimizarse. El modelo de seguridad empresarial debe contemplar la seguridad de los activos de información, tanto para la protección para aplicaciones, bases de datos, host y red interna ante contingencias de diversa índole (Dávalos, 2013, p. 21).

Los Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) aunque no se limitan a la protección informática se interrelacionan con esta, debido a la sinergia de ambas actividades. En la actualidad existen estándares que favorecen el establecimiento, implementación, operación, monitoreo, revisión, mantenimiento y mejora de los SGSI (ISO, 2017). La administración de riesgos requiere en primer lugar “conciencia de los riesgos” y posteriormente la designación de las responsabilidades y manejo de estos (Ruiz y Bodes, 2014, p. 62). La realización de diagnósticos que

evidencien el estado del subsistema de información, resulta fundamental para estimar su impacto en los objetivos de la organización. La gestión de riesgos constituye un método que garantiza una rendición de cuentas confiable.

Políticas de gestión documental en el escenario del Gobierno abierto, la Gobernanza de la Información y la Gestión de Riesgos

La toma de decisiones organizacionales constituye un proceso de carácter informacional que en las últimas décadas ha generado la atención de múltiples áreas disciplinares (Rodríguez, Castellanos y Ramírez, 2016). La gestión documental como proceso gerencial genera la evidencia y prueba de actos y transacciones que se desarrollan. Lo anterior contribuye a una efectiva toma de decisiones, prevención de riesgos, así como la rendición de cuentas transparente y veraz que se debe establecer en los territorios. (Rodríguez, 2016).

La gestión documental constituye un componente fundamental en los procesos organizacionales

(Castellanos, Rodríguez y Martínez, 2017). Garantiza el almacenamiento de información de tipo administrativo. Lo anterior se revierte en que los documentos archivísticos se puedan organizar y preservar para su consulta en los procesos de decisión (Haber y Más, 2015). Las organizaciones y las personas se enfrentan a la necesidad de gestionar la información de manera eficiente (García, 2010). Para el logro de este fin es necesario una correcta gestión de documentos. Lo anterior se sustenta en que los documentos son la base de toda la actividad organizativa (Cruz, 2015), (Hoffman, 2017).

Una opción para la gestión documental óptima es la creación de políticas y sistemas integrados (Prado y Navarro, 2016). La gerencia estratégica constituye una vía para la elaboración y diseño de políticas de gestión documental (Paredes y Escobar, 2014). El diseño de políticas en torno al ámbito archivístico ha sido impulsado fundamentalmente por dos organizaciones internacionales: la Organización de las Naciones Unidas

para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) y el Consejo Internacional de Archivos (CIA).

Las políticas y programas de gestión documental pueden constituyen un conjunto de instrucciones, acciones y normativas (incluyendo a las complementarias) que detallan las operaciones para el desarrollo de los procesos de la gestión documental al interior de cada entidad. Los principales procesos que se desarrollan en este sentido son la producción, recepción, distribución, trámite, organización, consulta, conservación y disposición final de los documentos. Las políticas deben contemplar la gestión de riesgos, fundamentalmente en la perdurabilidad de los documentos y su conservación. La pérdida de documentos de carácter legal y probatorio deviene en perjuicios para cualquier organización (Paz y Hernández, 2017).

La implantación de políticas y programas de gestión documental persiguen los siguientes objetivos:

- Destacar el papel activo dentro de las organizaciones de los

documentos y sistema archivístico Institucional.

- Mostrar el rol de los documentos y sistema archivístico como un proceso administrativo para la satisfacción de demandas y necesidades de información.
- Resaltar (en el caso de los gobiernos abiertos) el rol de los documentos y archivos de la administración pública, aspectos necesarios para la participación ciudadana, transparencia y gestión pública.
- Controlar la producción de documento a partir de las funciones y procesos estratégicos de las organizaciones.
- Establecer procedimientos, trámites administrativos y flujos documentales.
- Normalizar modelos y formatos para la producción de documentos.
- Estandarizar el empleo de equipos, soportes, formatos y

metadatos para el control y producción de documentos.

- Regular el recibo, transferencia, distribución, control, almacenamiento y conservación de documentos.
- Emplear normas éticas y de trabajo acorde con los aspectos relativos a la legalidad, transparencia, finalidad, responsabilidad, confidencialidad, seguridad y accesibilidad.
- Crear condiciones de trabajo óptimas que garanticen el procesamiento, almacenamiento, distribución, uso, consumo y control documental.
- Crear políticas de valorización documental acorde con los objetivos y función social de la organización.
- Implementar el desarrollo de procesos básicos de aplicación como transferencias, organización, procesamiento, conservación y disposición final de los documentos.

- Proponer acciones para visibilizar la información de carácter público atesorada y crear otras para conservar la información de carácter interno de las organizaciones.
- Favorecer la recuperación de la información en forma rápida y oportuna.
- Disponer de acciones para encausar a los archivos como centros indispensables en las organizaciones y la comunidad, aspecto que debe favorecer que estos sean identificados como útiles para la administración e importantes en los lugares en los contextos en los que estén enmarcados.

CONCLUSIONES

La gestión como área de la administración se relaciona con tareas, procesos y procedimientos para el logro de mayor eficacia en cuanto al uso de los documentos administrativos. Como actividades relacionadas se encuentra el control documental, flujo, creación, producción, identificación, clasificación y descripción de los

documentos como resultado de los procesos administrativos y de negocios en entidades públicas y privadas.

Las TIC han favorecido cambios en la gestión documental a partir de las características de los documentos electrónicos. La cibersociedad y el nuevo entorno tecno-social han sido propicios para la creación de formatos y metadatos en la gestión documental, aspecto que favorece la fácil difusión y la transparencia en los procesos de administración.

La seguridad de la información es un factor importante para proteger los activos de información de una organización. La implementación de un sistema de gestión de la información, evidencia la necesidad de identificar y controlar riesgos. Esto constituye una complejidad adicional al proceso de desarrollo de un sistema de gestión de seguridad de la información. Entender los archivos como elemento fundamental de los sistemas de información, permite establecer medidas de confianza en la toma de decisiones y la transparencia gubernamental.

El diseño de políticas de gestión documental debe estar enfocado, en la gestión de riesgos en las organizaciones. Las políticas deben contemplar aspectos como el control documental y la conservación de las fuentes. Las políticas deben estar enfocadas en las organizaciones y procurar contemplar aspectos relativos al control y los criterios para la difusión de los documentos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alonso, J., García, M. y Lloveras, R. (2007). La norma ISO 15489: un marc sistemàtic de bones pràctiques de gestió documental a les organitzacions. *Item: revista de biblioteconomia i documentació*, 47, 41-70.

Alonso, L., Noble, L. y Saraiva, I. (2015). El concepto de paradigma en la Archivística como problema epistemológico. *Palabra Clave*, 4(2), 109-128.

Best, D. (2010). The future of information management. *Records Management Journal*, 20(1), 13-24.

Bustelo, C. (2011). Los grandes temas relacionados con la gestión de documentos: desafíos y

oportunidades. *El profesional de la información*, 20(2), 129-133.

Bustelo, C. (2015). La serie de normas ISO 30300–management system for records. La gestión de los documentos integrada en la gestión de las organizaciones. *Acervo*, 28(2), 72-83.

Castellanos, A., Rodríguez, Y. y Martínez, A. (2017). Comportamiento de la producción científica en Gestión de Información, Gestión del Conocimiento e Inteligencia Organizacional en revistas brasileñas indizadas en la categoría LIS en WOS entre 2008-2014. *Revista Publicando*, 4(11), 108-134.

Castillo, J. (2016). La estructuración de sistemas de gestión de documentos y archivos como base para la implementación de un sistema de preservación digital. *Cuadernos de Investigaciones de Ciencias de la Información*, 1, 39-55.

Castillo, J., Ravelo, G. (2017). El proceso de valoración documental a la luz de los actuales debates archivísticos. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 40(3), 273-283.

Choo, C. (2002). *Information Management for the Intelligent Organization: the Art of Scanning the Environment*. New Jersey: ASIS.

Cabezas Mardones, C. (2014). Transparencia activa: Gestión de documentos electrónicos y datos en Chile. *Serie Bibliotecología y Gestión de Información*, 93, 1-18.

Cruz, J. (2002). Pasado y futuro de la profesión de Archivero. *Biblios*, 3(12), 1-9.

Cruz, M. (2015). La gestión de la información en la administración pública desde la perspectiva de la recuperación de la información. *Ibersid*, 9, 63-69.

Dávalos, A. (2013). Auditoría de seguridad de información. *Fides et Ratio*, 6(6), 19-30.

Detlor, B. (2010). Information management. *International Journal of Information Management*, 30(2), 103-108.

Dorado, Y. y Mena, M. (2009). Evolución de la ciencia archivística. *ACIMED*, 20(1), 1-16.

Escofet, A., López, M. y Álvarez, G. (2014). Una mirada crítica sobre los nativos digitales: Análisis de los usos

- formales de tic entre estudiantes universitarios. *Revista Q*, 9,1-19.
- Font, O., Ruiz, A. y Mena, M. (2012). Diagnóstico sobre la gestión documental y de archivos en la Universidad Central Marta Abreu de las Villas. Cuba: Caso de estudio. *Revista Española de Documentación Científica*, 35(4), 573-598.
- Foster, M.; Shurtz, S. y Pepper, C. (2014). Evaluation of best practices in the design of online evidence-based practice instructional modules. *Journal of the Medical Library Association*, 102(1), 31-40.
- García, O. (2010). Modelo teórico para el desarrollo del aprendizaje organizacional en el contexto de los nuevos paradigmas de la sociedad de la información. *Revista Digital Sociedad de la Información*, 19, 1-11.
- Guillamón, F. (2005). La gestión documental y la norma ISO 15489: 2001 Record Management. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 78, 43-52.
- Haber, A. y Más, A. (2015). Aplicaciones de la Inteligencia Organizacional en la gerencia y en la gestión de la ciencia, la tecnología y el medio ambiente en La Habana. *Revista Cubana Información en Ciencias de la Salud*, 26(2), 125-47.
- Hagmann, J. (2013). Information governance –beyond the buzz. *Records Management Journal*, 23(3), 228-240.
- Hoffman, W. (2015). Gestão da Informação e Inteligência Competitiva: uma Abordagem Estratégica das Organizações Públicas e Privadas. Recuperado de: <http://www.comunidadefb.com.br/noticias/wpcontent/uploads/2010/03/Relatorio-1-IC-180310.pdf>
- ISO. (2001). *Information and Documentation. Records Management*. Geneva: International Organization for Standardization.
- ISO. (2017). ISO Survey 2015. Recuperado de <https://www.iso.org/the-iso-survey.html>
- Malheiro, A. (2006). Informação: da compreensão do fenómeno e construção do objecto científico. Porto: Afrontamento.
- Martín, B. (2000). Estructuración de la información mediante XML: un nuevo reto para la gestión documental.

Recuperado de <https://e-archivo.uc3m.es/handle/10016/910>

Mckemmish, S. (1999). Describing Records in Context in the Continuum: the Australian Recordkeeping Metadata Schema. Recuperado de http://rcrg.dstc.edu.au/publications/arc_hiv01.htm

Méndez, E. (2003). La descripción de documentos electrónicos a través de metadatos: una visión para la Archivística desde la nueva e-Administración. *Revista d'Arxius*, 5, 47-82.

Montilla, L. y Mena, M. (2013). Estado de desarrollo de la archivística clásica hasta los años 30 del siglo XX: Tres manuales archivísticos de trascendencia universal. *Biblios*, 52(2013), 43-58.

Moreira, S. (2014). O clássico e o pósmoderno: algumas reflexões acerca da arquivologia a partir do pensamento de Hilary Jenkinson e Terry Cook. *Informação Arquivística*, 3(1), 42-59.

Nahabetián, B. (2015). Protección de datos y gestión documental: Decálogo ampliado para la sociedad

de la información. *Revista de la Facultad de Derecho*, 39, 13-24.

Paredes, A. y Escobar, L. (2014). Lineamientos estratégicos para la gestión de archivos universitarios. *Multiciencias*, 14(2), 152-161.

Paz, L. y Hernández, E. (2017). La gestión documental enfocada en la conservación preventiva de documentos. *Bibliotecas*, 35(1), 1-20.

Ponjuán, G. (2012). Gobernanza de la información y bibliotecarios: vínculos y desafíos. *Abinia*, 14(1), 7-12.

Ponjuán, G., Mena, M. y Rodríguez, Y. (2014). *Fundamentos de la Gestión Documental, de Información y del Conocimiento*. La Habana: Félix Varela.

Prado, M. Navarro, M. (2016). Propuesta de un modelo de Sistema Integrado de Gestión de la Información Documental para las organizaciones, en *Revista General de Información y Documentación*, 26(2), 387-415.

Premsky, M. (2010). *Nativos e Inmigrantes Digitales*. Madrid, España: Institución Educativa SEK.

Puerta, M. (2012). Las minorías digitales para las Ciencias de la Información. *Bibliotecas. Anales de Investigación*, 8-9, 31-49.

Ramírez, J. (2015). Evolución reciente y contribución de la gestión de documentos a las políticas de transparencia y las estrategias de gobierno abierto en México. *Acervo*, 28(2), 134-146.

Rodríguez, D. (2008). Nuevas tecnologías Web 2.0: Hacia una real democratización de la información y el conocimiento. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/11814/1/Rodriguez-DianaTRABAJOelis.pdf>

Rodríguez, Y. (2016). La Gestión de Información para el desarrollo local / territorial en Cuba: información, gobierno y ciudadanía. *ALCANCE Revista Cubana de Información y Comunicación*, 5(11), 35-54.

Rodríguez, Y., Castellanos, A. y Ramírez, Z. (2016). Gestión documental, de información, del conocimiento e inteligencia organizacional: particularidades y convergencia para la toma de decisiones estratégicas. *Revista*

Cubana de Información en Ciencias de la Salud, 27(2), 206-224.

Ruiz, M. y Bodes, A. (2014). La Gestión Documental y su Impacto en el Sector Empresarial Cubano. *GECONTEC: Revista Internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología*, 2(1), 60-75.

Salazar, M. y Alonso, E. (2015). Estudio bibliométrico sobre la producción bibliográfica y científica en archivística, desde la perspectiva de las bases de datos Library and Information Science y Science Direct. Recuperado de <http://repository.lasalle.edu.co/handle/10185/18362>

Sánchez, J. (2015). La participación ciudadana como instrumento del gobierno abierto. *Espacios Públicos*, 18(41), 51-73.

Sebastián, M. y Cardama, S. (2016). Gobierno y Parlamento abierto: la participación ciudadana en el tratamiento y visualización de la información pública. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 39(1), 47-56.

Sour, L. (2017). Gobierno electrónico y corrupción en México (2005-2010).

Innovar, 27(66), 123-136.

Tramullas, J. (2015). Gestión de contenidos, 2005-2015: una revisión.

Hipertext.net, 13,1-15.

Valencia, F. y Orozco, M. (2017).

Metodología para la implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información basado

en la familia de normas ISO/IEC 27000(2017). *RISTI*, 22(6), 73-88.

Wright, T. (2013). Information culture in a government organization: Examining records management training and self-perceived competencies in compliance with a records management program. *Record Management Journal*, 23(1), 14-36.

Pedagogía y Sociedad publica sus artículos bajo una [Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivar 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

