



Universidad Autónoma del Estado de México



Facultad de Humanidades

Ensayo

“Normalización archivística: norma ISO 15489, ¿Cuál es la realidad en México?”

Que para obtener el título de:

Licenciada en ciencias de la información documental

Presenta

Leslie Yatziry González Martínez

Directora:

Doctora Diana Birrichaga Gardida

Toluca, México del 2018

Dedicatoria.

El presente trabajo, el cual me enorgullece presentar se lo dedico a todas las personas que contribuyeron a concluir este proyecto.

A mi padre, a ti, gracias por el tiempo que me dedicaste, a tus consejos, tu guía y enseñanzas.

Este trabajo del cual me siento orgullosa es en gran parte resultado de esas visitas a las bibliotecas, teatros y toda aquella literatura que me diste a lo largo de mi formación académica.

Gracias por adentrarme al mundo del arte y la literatura que me llevo a esta maravillosa carrera.

Sé que si estuvieras aquí te sentirías igual de orgulloso.

Este trabajo es para ti padre mío, donde quiera que estés.

A ti, madre gracias por tu apoyo y por exigirme cada día, sin esto no habría logrado concluir esta etapa.

Y a mi esposo e hijo, gracias por el apoyo y la paciencia.

Gracias a mis profesores que contribuyeron con sus conocimientos y apoyo en este camino de formación profesional, en especial a usted doctora Diana Birrichaga Gardida, que hizo enamorarme de tan hermosa profesión, gracias por su apoyo, por la paciencia y el tiempo que me da para guiarme y seguirme enseñando.

A ustedes ¡GRACIAS!

Índice	Pág.
Introducción	3
1. Gestión de Documentos de Archivo	4
2. Normalización	12
- Normas de gestión de documentos de Archivo	14
- Académicos y consultores	20
3. Indicadores de gestión documental.	26
4. Norma UNE-ISO 15489 de gestión documental.	33
- Descripción de la norma UNE-ISO 15489.	34
- Ventajas y desventajas de la norma.	46
5. ¿UNE-ISO 15489 en México?	48
6. Conclusiones	65
7. Referencias	69

Introducción

Ante la necesidad de tener un control documental de la información que se produce en las instituciones públicas, teniendo en cuenta las funciones y actividades sustantivas dentro de la organización, es menester implementar normas internacionales de gestión de documentos que permitan el intercambio de información entre instituciones, dichas normas son pensadas para homogeneizar procesos y procedimientos en la gestión documental para que las organizaciones tengan lineamientos que estén aprobados y avalados por un comité por supuesto es importante que permitan identificar, organizar, valorar, selección, depurar y describir sus documentos de archivo.

Schellemborg (1958) señala que con la explosión documental, consecuencia de la segunda guerra mundial y la guerra fría, se comenzó a reproducir documentos de manera irracional a través de los medios tecnológicos de la época en todos los organismos, esto produjo un caos reflejado en los documentos producidos y en las mismas instituciones, con esto, archivistas en todo el mundo, comenzaron a agruparse y formar comunidades profesionales con el propósito de crear normas que permitieran unificar procesos e instrumentos así como terminología que faculten los procesos de gestión documental de los archivos.

A partir de los años 80's, por la preocupación de establecer normas que permitan estandarizar procesos archivísticos, que son parte fundamental de la gestión documental y con ello tener un control y el uso eficiente en las diferentes fases del documento de archivo (trámite, concentración e histórico), diferentes organizaciones comenzaron a crear encuentros con profesionales archivistas para establecer normas que se puedan utilizar en cualquier institución tomando en cuenta procesos y procedimientos tanto de la organización como en el ámbito archivístico, ya que no deben deslindarse unos de otros. Estos encuentros tuvieron lugar a partir de la década de los noventa con la formulación de normas como la ISAD G, de la que hablaremos más adelante,

1. Gestión de Documentos de Archivo

Como parte de la historia de la archivística moderna, el 9 de Junio de 1948, se crea el Consejo Internacional de Archivos (ICA), que persigue fines comunes en conjunto con la UNESCO, IFLA, ICOM e ICOMOS. El fin de estos organismos es crear lineamientos, políticas y normas archivísticas que den solución a los problemas documentales en las instituciones. En 1950, el ICA insiste en que se permita el acceso a los archivos a historiadores y una década más tarde se crean diferentes ramas para constituir servicios de archivo en países en vías de desarrollo del continente Africano y continente Americano.

Para el año de 1970, se crea el comité de Desarrollo de Archivos que actúa a través del Fondo Internacional de Desarrollo de Archivos (FIDA), en 1979 son publicados diferentes estudios RAMP. Estos estudios son programas de gestión de documentos y archivo, con temas básicos para los profesionales.

En 1994 el Consejo Internacional de Archivos publicó su primera norma, la Norma Internacional General de Descripción Archivística (ISAD (G)). Esta Norma es rápidamente adoptada por los archivistas de todo el mundo y esto marca el inicio de la normalización. ICA ha seguido trabajando en la normalización de la descripción y conservación de los documentos de Archivo. Veamos un ejemplo. la Rama Regional para el Pacífico (PARBICA) del (ICA) es una organización profesional que se compone de archivos gubernamentales, instituciones y asociaciones archivísticas no gubernamentales y miembros individuales en representación de diversas naciones, estados y territorios del Norte y Sur del Pacífico. En 2007 PARBICA presentó la primera versión de una herramienta para la conservación de registros como eje o clave de una buena gobernanza y, años después, en 2012 se presentan los principios generales de acceso a los archivos. Esta versión ha sido extendida a las otras ramas regionales del ICA. Con esta versión se dan las pautas para el establecimiento de normas profesionales para crear sistemas de gestión de archivos a nivel internacional, ya que si bien ya habían aparecido normas de carácter técnico, no permitían una estandarización en

los procesos de gestión documental y dificultaba el acceso e intercambio de información. (ICA, 2018).

México ha buscado incorporar la normalización de procesos archivísticos. Desde el 2002, se ha hecho una notable labor por crear leyes que responden a la necesidad de tener un control documental y que a su vez permiten a la población en general tener acceso a los documentos que son de interés público, así como solucionar los problemas institucionales y en los procesos administrativos en los archivos de trámite, concentración e histórico, en sus esfuerzos por responder a esto, se han decretado:

La Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la cual retoma aspectos de gestión documental para hacer disponibles los documentos requeridos, ya que, “cuando un documento ha sido creado o recibido por una organización en el desarrollo de sus actividades, este documento adquiere, tanto para dicha organización como para quienes participan de esas actividades, un valor probatorio de su realización. Es decir, que es evidencia de sus acciones, a efectos de responsabilidad y memoria” (Fernández, 2012, p.4).

La Ley Federal de Transparencia, surge debido a la necesidad de justificar los gastos y actividad pública, por lo cual, los servidores son obligados por ley a rendir cuentas sobre sus actividades, sus decisiones y así acreditarlas ante los ciudadanos (a reserva de documentos reservados o confidenciales), ya que es un derecho de la población recibir información y obtener explicaciones por parte de los sujetos obligados, sean estos sindicatos, instituciones públicas, centralizadas y descentralizadas. Mashaw lo define como "régimen de rendición de cuentas", integrado por la formulación de las siguientes seis preguntas: quién, a quién, de qué, mediante qué proceso, qué criterios y qué efectos, cuya finalidad es ayudar al entendimiento de la rendición de cuentas” (Ramírez y Hernández, 2014, p.5).

Para cumplir con la transparencia y rendición de cuentas es necesario mantener un control documental, contar con tecnologías que permitan un acceso eficaz a los documentos emitidos por las entidades públicas. Para lograr esto, es importante

tener normas o leyes que obliguen a las instituciones tener un plan de gestión documental, donde cuenten con lineamientos que posibiliten crear catálogos de disposición, cuadros de clasificación, inventarios, etc., para que, de esta manera, sea posible conservar, preservar, recuperar, acceder y utilizar los documentos de archivo y difundir la información más relevante de la gestión administrativa. En el ámbito federal fue promulgada la Ley Federal de Archivos, que aborda los temas de conservación y organización de los archivos públicos. Esta Ley respondió al compromiso y preocupación por la gestión de los documentos y de los documentos de Archivo. Actualmente la política en materia de Gestión documental cuenta con:

- Normas referentes a las tecnologías de la información.
- Modelos para la gestión de documentos.
- Manuales de procedimientos archivísticos.
- Políticas para la preservación de documentos electrónicos y archivos digitales.
- Gestión documental
- Normas para la descripción de documentos de archivo

La gestión documental es el tratamiento y seguimiento que se le da a los documentos durante todo su ciclo de vida, es decir, a partir de que son creados, durante su uso administrativo, al pasar al archivo de concentración (si es que la institución tiene) y al pasar al archivo histórico. Por ello se deben contar con instrumentos archivísticos, que fijen plazos de conservación y eliminación y que ayuden a saber que documentos se generan en el organismo, así como instrumentos tales como: inventarios documentales, cuadros de clasificación, catálogos de disposición. “En la gestión documental están integradas todas las funciones archivísticas {...} no sólo las tradicionales de recoger, conservar y servir sino las que afectan al tratamiento documental y todas aquellas nuevas o dimensionadas como la valoración” (Heredia, 2008, p.48).

Por su parte Nayar dice que:

La gestión documental se encuentra unido al concepto de documentos 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. (Nayar, 2010, p. 3).

Es por esto que toda institución o empresa debería contar con un plan de gestión documental.

El plan de gestión documental permite la inmediatez de proporcionar información tanto a los usuarios internos como externos, para fijar plazos de conservación de los documentos de acuerdo al uso y funciones de los mismos y planificar al documento mismo desde su creación e incluso antes. Al respecto Escobedo Guerrero (s.f), nos dice que la gestión documental comienza cuando se realiza desde el primer nivel la generación de documentos, es decir desde que son creados a partir de una necesidad y que se relaciona con las diferentes áreas, departamentos e instancias de una organización. Por lo tanto, el archivista tiene un papel fundamental en este proceso, ya que es el intermediario entre la GD, la institución y los documentos como evidencia, debido a esto en 1992 en Quebec, se propone una “archivística integrada”, que supone una fusión de la metodología y técnica archivística y la gestión documental desde el primer nivel.

Ya desde 1958 Schellemborg proponía considerar los valores que tienen tales documentos (valores primarios, secundarios, de origen, testimoniales, de fenómenos, etc.), así como los valores administrativos, legales, fiscales e históricos. Estos valores se siguen considerando al realizar una valoración documental. A partir de la década de los 40's, -con la aparición del término “*Records Management*” en Estados Unidos, por parte de la sociedad americana de archivos- se comenzó a utilizar en diferentes regiones del mundo para referirse a los archivos administrativos y al tratamiento que debe darse a los documentos, ya que por su carácter y vigencia. Se deben considerar diferentes factores como las políticas institucionales, los valores, la legislación tanto interna como externa a la

institución, la estructura orgánico-funcional de la institución variables que no son tocados en los archivos históricos.

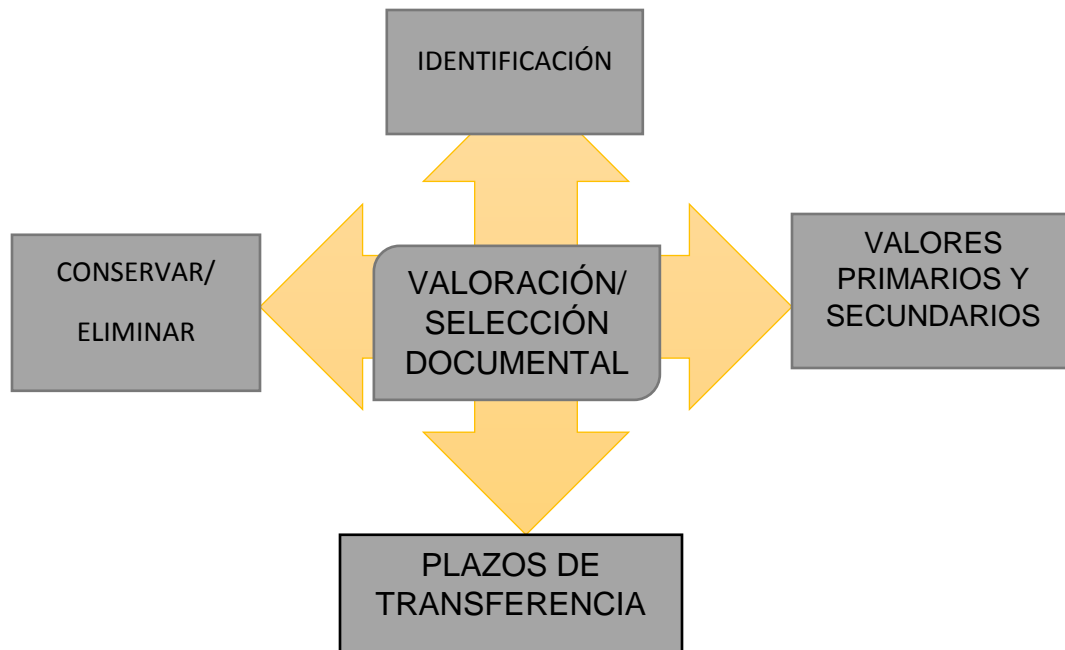
Para poder implementar un plan de gestión documental d'Alos Moner (2006), dice que se deben considerar aspectos tales como:

La creación de los documentos.

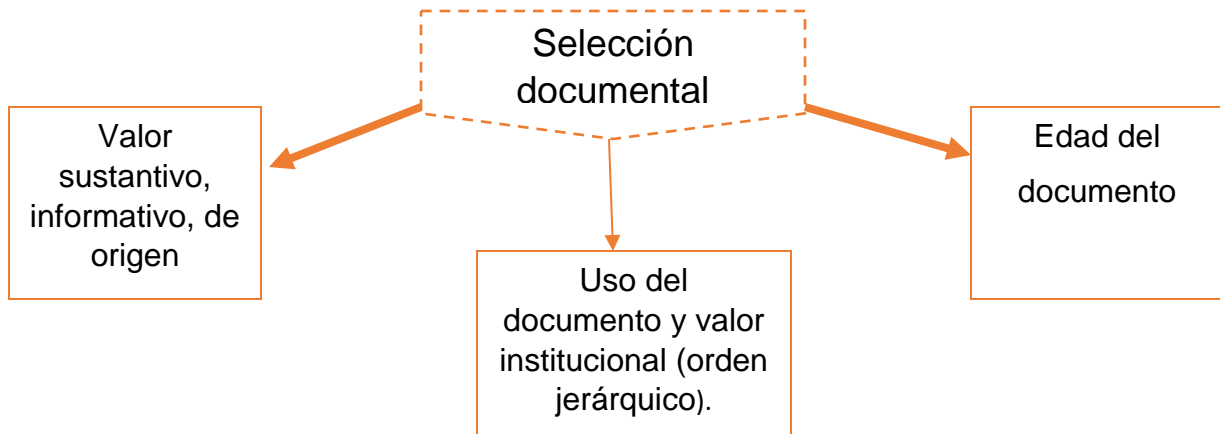
- Uso de los documentos dentro de la institución.
- Consulta de los documentos, tanto interna como externa.
- El flujo documental asociado a su ciclo de vida.

Con base en esto desarrollar:

- ❖ Criterios de archivo y recuperación.
- ❖ Políticas
- ❖ Formatos únicos documentales
- ❖ Políticas de eliminación y conservación documental



* Figura 1: La valoración y la relación con acciones de la gestión documental. (Autoría Propia)



- Figura 1.1: Proceso de selección documental. (Autoría Propia).

Antes de establecer un sistema o plan de gestión documental es necesario realizar un estudio diagnóstico que debe estudiar a la organización en sí misma, es decir conocer cuáles son sus procesos, que áreas se derivan de otras, conocer sus actividades, sus funciones y la documentación que emite en la institución, así como reconocer la documentación es producto de las funciones sustantivas o comunes de dicho organismo.

Esto es necesario para reconocer si la documentación que se produce corresponde a sus objetivos, políticas, labores, etc., y a partir de ahí establecer un plan documental. A partir de aquí se comienzan a elaborar el cuadro de disposición documental, catálogo de disposición documental, guía simple, inventarios de transferencias y con ello, poder seleccionar y valorar los documentos para ser eliminados o conservados.

Para seleccionar y valorar los documentos, el Archivo Nacional de Inglaterra (2017), nos dice que:

This process of ‘appraising your records’ is primarily focused on identifying key departmental records which are needed for ongoing administrative, legal or fiscal purposes. Understanding the value of such collections will:

- Assist efficient and effective administration.

- Enable decision making and policy development based on current information.
- Allow organizations to be accountable in terms of the management of resources, as well as legal and financial scrutiny.

Como se puede apreciar, para Inglaterra también es importante tener documentos (registros), que permitan comprobar valores fiscales, legales y administrativos, para de esta manera tener una rendición de cuentas eficiente y efectiva.

Respecto a la valoración distingue dos modalidades:

Primary value: the value to the organization that created them for administrative, legal and fiscal purposes. Identifying records of ongoing business value will: assist efficient and effective administration; enable decision making and policy development based on current information; and allow organizations to be accountable in terms of the management of resources, as well as legal and financial scrutiny.

Secondary value: the additional historical value to the organization and wider society. This can include 'evidential' value derived from the way the record documented the history, structure and functions of an organization, and 'informational' value in providing research material on persons, places and subjects. Select records for permanent preservation which show the significance of the functions and activities of departments. (The National Archives U.K, 2013, p.3).

De acuerdo a lo anterior, comprendemos que se debe valorar y seleccionar de acuerdo a la utilidad e importancia que tiene el documento, o como lo mencionan otros los "registros". De esta manera podemos asegurar el acceso a la información y la conservación y preservación de los documentos que son realmente sustanciales.

Los valores que Inglaterra maneja, son los mismos que se reconocen en todos los países, referidos en los documentos, el valor primario (valor administrativo, que al finalizar su función pierde este valor primario), y valor secundario el cual se refiere

a su valor evidencial como parte importante de la historia, de acuerdo a una valoración previa.

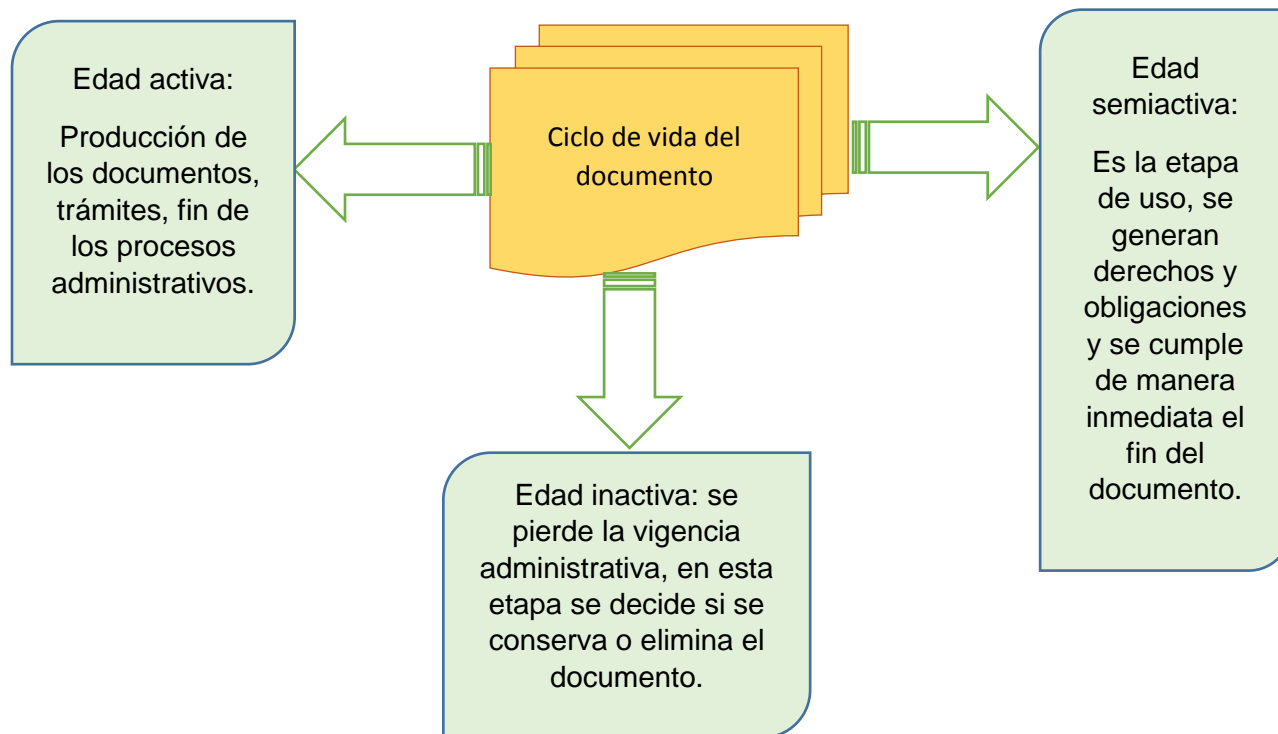
Escobedo Guerrero esquematiza la gestión documental de la siguiente manera, en la que podemos observar los procesos de gestión y dentro de estos la valoración y selección:



*Esquema tomado de Escobedo, 2003, p. 11.

Veamos los elementos del proceso de gestión documental. Castillo Guevara y Mena Mujica (2011) nos dicen que “El documento archivístico es el medio o instrumento a través del cual se ejecutan los actos en las organizaciones y la necesidad de las organizaciones de desarrollar sus actividades a través de ellos pasa a ser en sí misma regulada” (p.49), por ello se debe conocer a la institución y sus deberes diarios, para diseñar una GD que se adecue a la organización y se garantice la originalidad, autenticidad y fiabilidad de los documentos y a su vez quien consulte el documento tenga la seguridad de que la información es fiable.

Como ya lo mencionamos con anterioridad, la gestión documental considera el ciclo vital del documento, en esta teoría como lo menciona Antonia Heredia (2013), nos dice que no se debe esperar a que los documentos sean ingresados al archivo para comenzar su gestión, sino que debe realizarse incluso antes, y distingue tres etapas que podemos comprender de la siguiente manera:



*Figura 3: Ciclo vital del documento. (Autoría Propia).

Es importante dar seguimiento al ciclo vital de los documentos, ya que si se generan instrumentos y un buen tratamiento documental a ellos, se pueden agilizar procedimientos y procesos administrativos en cualquier organización, tanto públicas como privadas, a su vez es relevante que los documentos sean valorados de manera correcta ya que al ser los documentos un testimonio legal, fiscal, contable también forman un patrimonio histórico, y si se lleva un control y valoración correcta, tenemos como consecuencia un archivo histórico rico en información útil y relevante para la sociedad, investigadores, etc.

2. NORMALIZACIÓN

La normalización archivística, surge a partir del interés del ICA, por homogenizar procesos y procedimientos archivísticos en las instituciones públicas en todo el mundo.

Respecto a la norma en el siglo XX, Antonia Heredia distinguió dos conceptos:

1. Norma: es una regla que se aplica en un ámbito específico, son de carácter general y permiten regular procesos o actividades.
2. Normalización: son el conjunto de normas aplicadas, las cuales dependen de la actividad que se realiza y las necesidades.

De acuerdo con Bustelo (2011), las normas se establecen de dos maneras:

La primera se instaure debido al uso cotidiano y extendido de una práctica, es decir de facto, y la segunda surge como tal por una comunidad reconocida en su ámbito y especialista en el tema en que se pretende implantar la norma. Su uso comienza a partir de su publicación oficial.

Por lo tanto, podemos decir que una norma puede establecerse debido a la instauración de un grupo especializado, como sucede con las normas ISO, para esto se debe tener en cuenta el campo de aplicación, los profesionales que adoptaran la norma para sus funciones y el beneficio que se tendrá con su uso. Las normas tienen validez una vez publicadas para comenzar a emplearse, o bien una norma puede asentarse debido a su uso frecuente y extendido en un ámbito específico y por esto mismo ser reconocida como tal.

En la normalización archivística Bonal Zazo distingue dos tipos de normas: profesionales y técnicas. Las “Normas profesionales que regulan prácticas y procedimientos de trabajo. Se trata de normas más flexibles [...] y que se acomodan mejor a las prácticas locales. No obstante, pueden tener el mismo valor normativo que las normas técnicas si se aplican estrictamente”. (Bonat, 2000) Las normas generalmente van acompañadas de directrices que son recomendaciones de apoyo para el diseño de normas profesionales o técnicas. Las normas técnicas son “normas que comúnmente regulan el uso y la compatibilidad de equipamientos y que, en el caso de las Ciencias de la Información, se usan para regular el intercambio de información”, (Bonat, 2000, p.60). Más adelante ampliaremos esta discusión.

Es decir, son normas que nos ayudan a tener en cuenta que medios nos servirán para organizar y clasificar, pero no la manera exacta de hacerlo. Antes de abordar más ampliamente las normas profesionales de gestión documental debemos comprender la necesidad de normalizar en el ámbito archivístico y entender que las normas son indispensables, ya que permiten:

Unificar lenguaje técnico, reducir costos, solucionar problemas repetitivos, proporcionar datos técnicos para la elaboración de estrategias, brindar instrumentos técnicos para alcanzar objetivos de calidad, asegurar una buena comunicación entre los elementos que intervienen en los procesos, simplificar la producción y uso de materias primas, defender al usuario garantizándole la calidad requerida, disminuir litigios, etc. (Taboada y Nielsen, 2006, p.17).

Las normas profesionales en este sentido nos dan las pautas para elaborar políticas y estandarizar procesos y procedimientos, mientras que las normas técnicas implican desarrollar los instrumentos para poder cumplir con los procesos. Teóricamente, las normas profesionales y técnicas no pueden separarse unas de otras pues se complementan. Ahora bien, en el caso mexicano suele utilizarse más las normas técnicas y dejar fuera las normas profesionales e incluirlas como una solución emergente por cuestiones legales y no por ser cocientes de su impacto e importancia.

- *Normas de Gestión de documentos de Archivo*

A partir de los años 80's, la comunidad de archivistas manifestó su interés en la necesidad de establecer normas que permitieran describir debidamente los documentos, ya que las instituciones realizaban la descripción de forma desigual, lo que dificultaba el intercambio de información, así como su uso y acceso, ya que cada vez se reinventaban maneras de descripción documental. Para la redacción y diseño de normas profesionales se establecieron diferentes grupos especializados como lo son:

1. Comité de Buenas Prácticas y Normas Profesionales (ICA/CBPS).

2. Organización Internacional de Normalización (ISO).

Por esta razón a partir de 1980, los diferentes comités de archivistas se reunieron para elaborar una norma internacional que permitiera solucionar las dificultades en cuanto a descripción documental. Resultado de estas reuniones fueron las siguientes normas de descripción:

1994, Norma Internacional General de Descripción Archivística ISAD (G): esta norma proporciona un glosario de términos relacionados con las reglas generales. Aborda la descripción documental en varios niveles, los elementos de descripción (área de identificación, área de contexto, área de contenido y estructura, área de condiciones de acceso y utilización, área de documentación asociada y área de notas).

En la publicación de la norma ISAD G del AGN en 1997, nos dice que esta norma está encaminada a:

Asegurar la creación de descripciones coherentes, apropiadas e inteligibles por sí mismas, facilitar la recuperación y el intercambio de información sobre la documentación de archivo, hacer posible compartir los encabezamientos autorizados y posibilitar la integración de descripciones de diferentes archivos en un sistema unificado de información. (p.9).

Es por esta razón que en el intento de conseguir una unificación en el área de descripción documental y la necesidad de unificar la terminología en este campo archivístico se crea la norma ISAD (G) (ICA, 2016)

1996, Norma Internacional sobre los Registros de Autoridad de Archivos Relativos a Instituciones, Personas y Familias ISAAR (CPF): esta norma, “sirve de guía para elaborar registros de autoridad de archivos que proporcionan descripciones de entidades (instituciones, personas y familias) asociadas a la producción y a la gestión de archivos” (ISAAR (CPF), 2004, p.8).

En la norma se muestran sus alcances y objetivos, las normas y directrices relacionadas, glosario de términos y definiciones, la estructura y uso de la norma,

los elementos del registro de uso de autoridad- área de identificación, área de descripción, área de relaciones, área de control-, relación de instituciones, personas y familias, con documentos de archivo y otros recursos.

Esta norma ayuda a controlar la creación y la utilización de los puntos de acceso y documentar la relación entre los productores o creadores del documento y las entidades que las generan, a su vez permite describir a la institución, persona o familia entendida como una unidad dentro del sistema archivístico.

2007, Norma Internacional para la Descripción de Funciones ISDF: esta norma es el resultado de los vacíos para describir las funciones en los sistemas de archivo. Para su elaboración se revisaron las normas de descripción de países como Australia, Canadá, Suiza, Reino Unido y EUA, se colaboró con la organización internacional de normalización. Se tomaron en cuenta las normas ISO 15489 de gestión documental y la norma 23081 sobre metadatos para la gestión documental.

La norma presenta alcance y objetivo, normas y directrices relacionadas, glosario de términos y definiciones, estructura y uso de la norma, elementos de una descripción de una función- área de identificación, área de contexto, área de relaciones, área de control-, vinculación de las funciones con las instituciones, los documentos de archivo y otros recursos, así como apéndice A y B, correspondientes a representación de las relaciones de las funciones con las instituciones y los documentos de archivo y ejemplos completos respectivamente.

Las normas profesionales y las normas técnicas son el resultado unas de otras, como el caso de la norma ISDF, que responde a las normas ISO de gestión documental y metadatos, o la norma ISAAR (CPF), que es complemento de ISAD (G). Por tanto, es importante conocerlas y aplicarlas para así evitar vacíos en la GD, y tener accesibilidad a los documentos de forma externa e interna. Y la norma ISDF (Norma Internacional para la Descripción de Funciones) (2004-2008).

El uso de normas profesionales ha permitido un efecto positivo en los archivos de países como Australia, Canadá, Estados Unidos, Inglaterra, Alemania, por

mencionar algunos. Los efectos de aplicar normas profesionales son evidentes en asuntos de transparencia y acceso a la información en los países mencionados.

Un claro ejemplo es el caso australiano, donde ha permeado la normalización en gestión documental. Australia considera que normalizar, así como el no hacerlo tiene consecuencias como las siguientes:

Why information governance?

Benefits of information governance	Consequences of poor information governance
Enhances information quality and authenticity	Data quality issues
Improves integrity and reliability	Unreliable information
Improves findability and accessibility	Information is difficult to find Information is difficult to interpret
Improves accountability and reduces risk	Non-compliance with regulations and legislation Reputation damage
Enables appropriate controls	Security breaches
A holistic approach for information needs that encourages opportunities and efficiencies	Information silos, which exposes the agency to risk and limits opportunities
Enables whole-of-government collaboration and innovation	Difficult to implement machinery of government change and stifles whole-of-government innovation

*Esquema tomado en Nationals Archives of Australia, 2018.

Como vemos en el cuadro, normalizar nos permite acceder a la información en tiempo y forma, nos asegura que la información es confiable, se localiza la información y se accede a ella de manera más rápida, se puede controlar de manera apropiada y permite la innovación en el gobierno.

Por ello en menester la estandarización en todo sistema de gestión documental, ya que sin esto no se pueden cumplir con el marco legal de la institución ni cumplir con la ley, como es en el caso mexicano.

Por su parte, la Organización Internacional de Normalización (ISO), ha elaborado las normas profesionales. La Organización Internacional de Normalización trabajó las normas ISO 15489 sobre gestión de documentos (2001) e ISO 23081 sobre metadatos para la gestión de documentos (2006-2007) (ICA, 2007).

Por cuestiones de acceso a las normas ISO, presento las normas UNE/ISO, las cuales son la versión española de las normas ISO, estas normas son prácticamente las mismas en esencia, aunque varían los términos por el idioma.

Las siguientes normas UNE/ISO, son las normas que conforman la familia de normas de gestión documental.

UNE/ISO 15489 (2001 y 2016): Se divide en dos partes, la primera da un marco para la gestión de documentos, que brinda pautas para el control documental y los procesos que se deben llevar a cabo, la segunda que se refiere a un informe técnico más detallado de la primera parte.

UNE/ISO 16175 (2012): Esta norma se enfoca en el software (principios y requisitos funcionales), que se debe emplear para la gestión documental llevada a cabo en las oficinas institucionales, esta norma se divide en tres partes, las cuales se enfocan en:

1. Las generalidades y los principios fundamentales del contexto de la norma.
2. Requisitos funcionales entorno a la gestión de documentos electrónicos, los cuales son también denominados *Electronic Record Management Systems*.
3. Guía y requisitos funcionales respecto a documentos de sistema de negocio, los cuales abarca gestión de expedientes, gestión de contenidos, gestión de recursos humanos y de gestión financiera. Este apartado da la pauta para desarrollar requisitos específicos de la institución de acuerdo a sus funciones y objetivos.

UNE/ISO 26122 (2008): Esta norma se enfoca en “análisis de procesos de trabajo para la gestión de documentos, [...] es utilizado para recopilar información sobre las operaciones, los procesos, y funciones de la organización con el fin de identificar los requisitos para la creación incorporación y control de los documentos”. (UNE-ISO TR, 2008, p. 7).

UNE/ISO 23081 (2010): Esta norma está orientada a la elaboración de metadatos para la gestión de documentos, los metadatos permiten identificar, recuperar,

describir y localizar documentos o recursos y nos posibilitan hacerlo en cualquier documento. La norma se divide en dos partes de acuerdo a la versión de la norma en el 2008. La primera parte son los principios enfocados a los procesos de gestión de documentos, metadatos para la gestión de documentos (información y documentación), mientras que la segunda parte nos indica los elementos conceptuales y de implementación de los metadatos.

UNE/ISO 30300 (2011): Esta norma nos brinda políticas, procedimientos, directrices y recursos asociados para alcanzar los objetivos de una organización y está relacionada con la gestión documental y de calidad.

Podemos ver la relación entre las normas mencionadas en el siguiente esquema:



*Figura 4: Gestión documental y normas relacionadas. (Autoría propia).

Como podemos ver, las normas profesionales siempre van acompañadas de normas técnicas. Las normas técnicas van enfocadas a la recuperación de la información y su intercambio, por ello las normas técnicas se refieren casi siempre a normas de descripción archivística.

Las normas de descripción promueven lo siguiente:



Figura 5: Aspectos de la descripción documental. (Autoría Propia)

Debemos considerar también el nivel de descripción documental, tomando en cuenta la información que se quiere describir, por ejemplo un fondo, una serie o un expediente. Se deben tener en cuenta los tres niveles de descripción considerando las normas de descripción documental.

Con base a lo descrito anteriormente, concluimos que las normas profesionales nos permiten regular procesos y procedimientos no solo archivísticos, sino también, procesos administrativos dentro de las instituciones, mientras que las normas de descripción nos permiten recuperar la información, ya que al describir se realizan operaciones de indización y posteriormente procesos técnicos de metadatos para que así sea accesible la información para quien la solicite.

Por lo tanto, en este ensayo, me centrare a abordar la norma UNE-ISO 15489, para conocer su realidad en México, saber si se implementa o se retoman las partes esenciales para la gestión archivística.

- *Académicos y consultores*

Las normas profesionales son un tema del cual se habla debido al impacto que tiene su implementación en las instituciones, por ello

encontramos dos grupos de expertos, veamos las propuestas de ambos grupos:

Académicos

El primer grupo involucra los académicos o teóricos (investigadores), que han abordado el tema desde diferentes perspectivas. El segundo grupo conformado por consultores, ellos, son personajes reconocidos en el ámbito archivístico, ya que se han dedicado a realizar proyectos de GD para instituciones públicas y privadas que necesitan por algún tema – legal, fiscal- implementar estas normas a sabiendas de los beneficios que conllevan.

Del lado académico José Luis Bonal Zazo en su artículo “La normalización: base del análisis” (2000), dice que a partir de los años 80’s, cuando Estados Unidos inicia el proceso normalizador referente a la descripción archivística, influyó notablemente en este concepto de “describir”, ya que en la archivística tradicional la descripción era igual o equiparable a elaborar instrumentos archivísticos. Hoy en día, la descripción se considera parte del proceso de normalizar, pero no la base o el fundamento como un carácter principal.

Para Bonal, parte del problema de normalizar archivísticamente, deriva de la falta de una conceptualización de “normalizar”, de las características específicas del documento de archivo, -ya que en él no se pueden aplicar normas de catalogación y clasificación como las bibliotecológicas-, por el carácter del propio documento, el tipo de usuarios que consultan estos documentos, y la falta de aplicación de normas en este ámbito. Debido a esto Bonal hace tres distinciones en las normas:

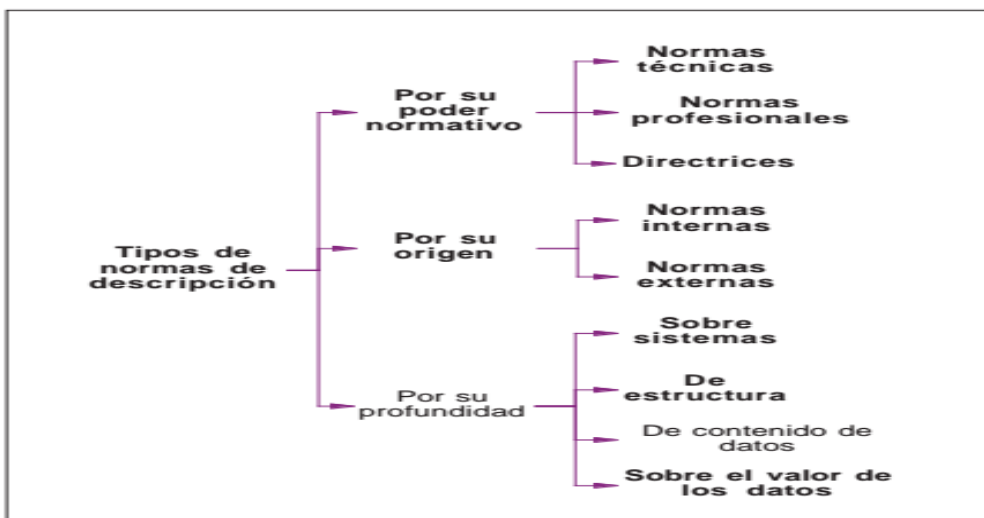
- a) Normas técnicas: estas normas se utilizan para facultar el intercambio de información a través de equipo tecnológico. Son normas rígidas y “regulan numerosos elementos del trabajo cotidiano, incluido el trabajo archivístico (códigos de caracteres, sistemas informáticos, etc.), todavía no se ha

desarrollado una norma de este tipo específica para el trabajo archivístico”.
(Bonald, 2000, p. 60).

- b) Normas profesionales: reglas o convenciones que regulan los procesos y procedimientos, por su flexibilidad estas normas pueden adecuarse a la institución que las aplica, y detallan los pasos mediante manuales y guías además de la elaboración de políticas, por el carácter de estas normas de lograr homogenizar a toda la institución ya que involucra a todos los niveles jerárquicos.
- c) Directrices: son recomendaciones generales o específicas, estas no tienen un valor normativo como lo presentan las normas técnicas y profesionales, y suelen ser previas a la implementación o desarrollo de ellas.

Aunque su publicación hace énfasis en las normas de descripción hace una notable aportación acerca de las normas profesionales y la distinción entre unas y otras (normas técnicas), y aborda el tema que suele interesar más a las organizaciones – las ventajas de normalizar-, ya que pocas instituciones ven la gestión documental y la archivística como una columna vertebral de su organización, en cambio consideran más los beneficios económicos y legales que les proporciona la normalización.

De esta manera, Bonald nos presenta los tipos de normas archivísticas.



*Esquema retomado de Bonald, 2000. Tipos de normas.

Considerando este esquema que propone Bonal, planteo el siguiente esquema estableciendo las leyes y modelos que se han elaborado en México.

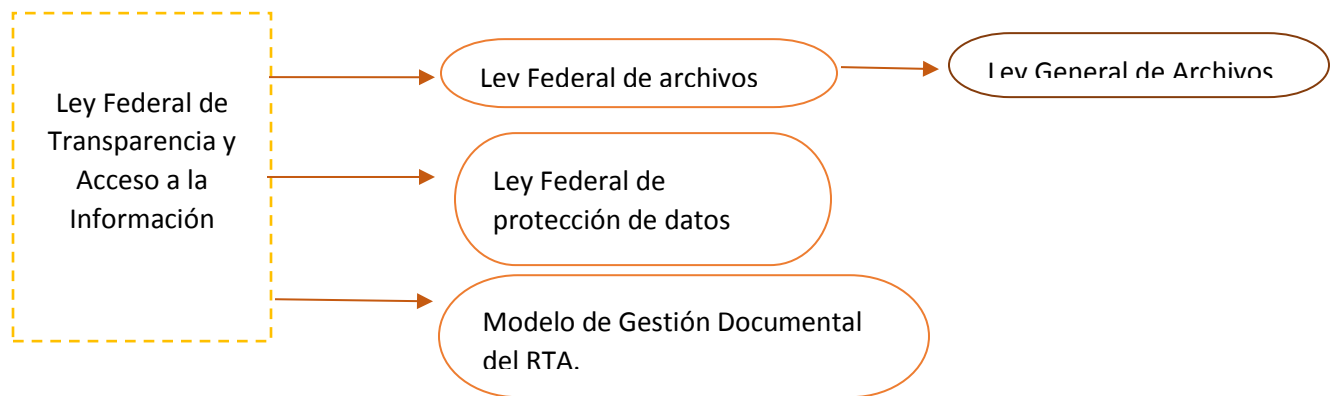


Figura 6: Leyes y Modelos implementados en México. (Autoría propia)

Otro académico es Sergio Escobedo Guerrero, bibliotecario documentalista chileno, con especialidad en archivística. Escobedo ha trabajado en proyectos de gestión documental, actualmente es el responsable del archivo institucional del UTEM (Universidad Tecnológica Metropolitana de Chile). Ha publicado diversos artículos acerca de la gestión documental teniendo como partida el primer nivel administrativo.

En su escrito “Construcción de un modelo de trabajo de gestión documental en la organización, en el contexto de la actividad archivística”, explica la trascendencia del documento y de sus valores primarios y secundarios. El primer valor se refiere al valor informativo del documento, y el segundo se relaciona a la conservación y preservación del documento a lo largo de su ciclo de vida; esto dado que la documentación es el reflejo de la actividad en una organización.

Escobedo señala que comienza la actividad archivística al inicio de la creación de documentos administrativos, ya que en sus palabras “la Gestión Documental no sólo está llamada a intervenir la documentación, sino a actuar al interior de la organización en los ciclos documentales” (Escobedo, 2003, p. 4).

Escobedo dice que la gestión documental es la relación de las áreas o departamentos de trabajo en una organización y la documentación que generan

en cada una de ellas. El quehacer del archivista como un participante activo en el proceso documental se debe dar desde que es creado el documento hasta concluir su ciclo.

Escobedo señala los siguientes factores como principales problemas en el aumento desmesurado de documentación:

- Circuitos de trabajo mal diseñados.
- Procedimientos inadecuados.
- Creación de documentos innecesarios y repetitivos.
- Uso escaso de la información dentro de la propia institución.

Por ello este autor propone: “definir cómo se genera y de dónde emana la información. Habría que hacer un rediseño de los métodos y circuitos de trabajo y establecer procedimientos más sencillos; todo esto bajo una metodología de normalización, racionalidad y economía de recursos”. (Escobedo, 2003, p.6). Para esto es importante conocer la institución en que se realizará un proyecto de gestión documental, entender sus actividades, funciones y la información que genera, definir la tipología documental, así como saber los valores primarios de la documentación para poder asignar tiempos de conservación y evitar la eliminación indistinta de documentos.

También señala acerca del principio de posicionamiento global del sistema de archivo. Este sistema debe establecerse en el primer nivel como ya lo hemos mencionado, y se debe considerar el valor primario que tiene la información para la institución misma, el sostén que representa el documento para la edificación de la historia institucional y por último el reconocimiento del valor de la información. Todo esto le permite al archivista mejorar sus procedimientos de trabajo, adecuar las necesidades de la organización con la normalización a implementar y poder gestionar un plan de salvaguarda documental.

Los consultores

En el grupo de consultores encontramos a Carlota Bustelo, consultora española quien ha sido contratada por el gobierno federal de México para dar cursos y conferencias de gestión documental. Tomando como referencia las normas UNE/ISO 30300 Y 15489 de las cuales Bustelo es experta, por la relación que tiene México con España, y las influencias españolas en cuanto a gestión documental se refiere, considero importante sus aportaciones respecto a normas profesionales.

A diferencia de los académicos, Bustelo se ha dedicado a publicar informes y artículos, así como cursos sobre normas como la 15489 y el efecto que tiene en las instituciones, los beneficios de aplicar esta norma en las instituciones y la reducción de costos para la misma. Estos informes dicen quienes son candidatos a aplicar estas normas, los procesos y el flujo documental a través de su ciclo vital, etc.

En su artículo, “La normalización internacional en información y documentación: ¿una historia de éxitos? El caso de la normalización ISO en gestión de documentos”, Bustelo (2011), menciona la importancia de normalizar en las instituciones, recalcando el peso y las ventajas de las normas ISO. Hace hincapié en las normas 15489 y 30300 con una mirada diferente, ya que ella desarrolla proyectos de gestión documental lo que complementa la visión de los académicos por su valor agregado a la práctica.

Otra consultora de gran reconocimiento por la comunidad archivística es Leonor Nayar, consultora Argentina en Ciencias de la Información. Ella ha publicado material acerca de la gestión documental, una muestra de ello es su artículo “Gestión documental. Conceptos básicos”. En su publicación nos habla del concepto de gestión documental, dándonos antecedentes del mismo, así como definiciones propias de los documentos y documentos digitales, tema en que ella se especializa.

En su escrito, hace énfasis en la norma ISO 15489 y el impacto que tiene su implementación en las instituciones, como ella lo dice:

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 (Nayar, 2010, p. 6).

Hace mención también que, para desarrollar un sistema de gestión documental y debido al desarrollo tecnológico, es importante el apoyo de herramientas tecnológicas, que permitan cumplir con las necesidades de la organización y con ello simplificar procesos, seguridad en los documentos, tanto físicos como electrónicos, ahorro en la reducción de espacio y al acceder a la información, así como eficacia de la institución.

Nayar, como muchos otros consultores y académicos del ámbito archivístico, aboga y recalca lo significativo que es para las organizaciones, sean estas, públicas o privadas, que cuenten con un plan de gestión documental, de integrar en dicho proyecto a todos los niveles jerárquicos de la institución y capacitar al personal para que de esta manera los flujos de comunicación y de documentación no se vean interferidos o interrumpidos, y con ello, mayores costos y dificultad para acceder a los documentos.

3. INDICADORES DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Para comprender mejor la relación de los indicadores con la gestión documental y la gestión de calidad en la administración de las instituciones debemos entender

que es un indicador. Actualmente y por su complejidad, no se tiene una definición única de que es un indicador, pero algunos autores lo definen como:

Herramientas para clarificar y definir, de forma más precisa, objetivos e impactos (...) son medidas verificables de cambio o resultado (...) diseñadas para contar con un estándar contra el cual evaluar, estimar o demostrar el progreso (...) con respecto a metas establecidas, facilitan el reparto de insumos, produciendo (...) productos y alcanzando objetivos. (Mondragón, 2002, p. 52).

Mientras que Luis Fernando Sierra Escobar (2012) dice que los indicadores de gestión son la representación cuantitativa de las variables o factores que se involucran en los procesos y en los resultados de éstos y que permiten analizar el cumplimiento de los objetivos y metas de la institución. La Universidad de Granada (2007) define a los indicadores como el dato o los datos que sirven para medir los resultados de un proceso o actividades organizacionales. Estos indicadores deben estar unidos a la misión y objetivos que la institución desea alcanzar. El AEC (2011), propone que los indicadores son unidad de medida que posibilita evaluar y dar seguimiento a las variables y constantes en una organización.

Los indicadores permitirán la comparación en el tiempo con los correspondientes referentes externos e internos.

Gulnart (2003), señala que los indicadores tienen funciones descriptivas, las cuales nos brindan información del estado actual y real del programa o plan que se está llevando a cabo. Los indicadores tienen también una función valorativa, ya que agrega un juicio de valor para conocer si se está cumpliendo o no el o los objetivos.

El departamento administrativo nacional de estadística (DANE), dice que:

Un indicador es una expresión cualitativa o cuantitativa observable, que permite describir características, comportamientos o fenómenos de la realidad a través de la evolución de una variable o el establecimiento de una relación entre variables, la que, comparada con períodos anteriores, productos similares o una meta o compromiso, permite evaluar el desempeño y su evolución en el tiempo. (DANE, 2005. p. 13).

Estos conceptos nos permiten entender la relación y la relevancia que tiene el uso de indicadores en las instituciones. Permiten conocer los problemas relacionados con los procesos, procedimientos y actividades que se llevan a cabo en los organismos públicos y de esta manera poder corregirlos de manera oportuna y objetiva y si bien los documentos no son un factor estrechamente relacionado a los indicadores. Los indicadores son indispensables en un plan de gestión documental ya que los documentos, como ya hemos mencionado, son el testimonio invaluable de las actividades y funciones administrativas.

Antonia Heredia (s.f), nos dice que los indicadores tienen dos funciones:

1. Descriptiva, ya que nos dicen con datos reales el estado actual de una situación (procesos, procedimientos, etc.).
2. Valorativa que responde a juicios de valor que deben ser objetivos.

Tal como lo dice Federico Taboada y Mónica Nielsen (2006), existe normalización de productos y servicios, siendo estos últimos reflejos de calidad en la organización de las instituciones, por ello se han generado indicadores derivados de la gestión documental y relacionada con las normas profesionales ya que se vinculan con la gestión de calidad. La normalización permite evaluar la eficacia, eficiencia y efectividad, por ello, es importante dar a conocer los indicadores que nos permiten saber gráficamente o en porcentajes los resultados positivos o negativos al implementar normas profesionales en las organizaciones permitiendo corregir y mejorar actividades, procesos, etc.

El uso de indicadores tiene un papel notorio y relevante en las organizaciones, o por lo menos así debería ser, ya que se han creado normas como la 30300 y 9001, ambas normas referentes a calidad, por ende, es importante generar indicadores que permitan conocer si se están cumpliendo con las políticas y objetivos institucionales, lo que además resuelve cuestiones importantes para poder implementar un sistema de gestión documental.

Alonso, García y Lloverás (2007), dicen que: “El seguimiento, medición y análisis del sistema de gestión de documentos ha de incluir la supervisión de su seguimiento y, por tanto, el establecimiento de indicadores que evalúen tanto la eficacia (grado de obtención de los resultados planificados) como la eficiencia (relación entre los resultados alcanzados y los recursos utilizados) de los procesos de gestión de documentos”. (p. 21).

Los indicadores de gestión documental pueden relacionarse a la clasificación, también, estos indicadores podrán evaluar pérdidas y extravíos documentales, deficiencias en la capacitación sobre un SGD. Los indicadores entonces, no responden a medir y evaluar solamente el alcance de objetivos y calidad en la institución, sino también permite conocer las deficiencias propias del sistema de gestión documental. EL uso de indicadores es indiscutible para evitar situaciones de riesgo o pérdidas tanto documentales como en los servicios.

Lloverás (2007), nos habla de los grupos que han elaborado indicadores respecto a gestión documental, entre ellos encontramos:

- Grupo de Trabajo 4 “Indicadores y evaluación del rendimiento” del Subcomité 1 “Gestión de documentos y aplicaciones” (AEN/CTN 50“Documentación” de AENOR).
- Grupo de trabajo interuniversitario –formado por docentes e investigadores de la Universidad Carlos III, la Universidad de Extremadura y la Universidad de Salamanca.
- Grupo de trabajo de Gestión documental y archivos del Colegio Oficial de Bibliotecarios-Documentalistas de Cataluña.

La norma UNE-ISO 30300 de gestión de documentos en sus últimas actualizaciones ha considerado los aspectos de evaluación, auditoria y certificación en el sistema de gestión documental, así como la norma UNE-ISO 9000 correspondiente a calidad, permiten elaborar indicadores que le permitan a la

institución poderse autoevaluar y ser evaluados por organizaciones ajenas a la organización.

ICONTEC (s.f), hace una propuesta para elaborar indicadores que ayuden a las instituciones a evaluar sus objetivos, alcances, actividades, etc., nos dice que el indicador debe ser flexible, sencillo y de fácil manejo. Los indicadores deben ser ligados siempre a la evaluación de resultados. Estos indicadores deben contener variables tangibles y fáciles de medir, así como la temporalidad para medir resultados.

Los elementos que se proponen son los siguientes:

1. Nombre
2. Procedimiento de cálculo
3. Unidad
4. Sentido
5. Fuente de información
6. Frecuencia de la toma de datos
7. Valor de actualidad (capacidad)
8. Valor de potencialidad
9. Meta
10. Frecuencia de análisis
11. Responsable del análisis

Ejemplo de indicador de eficacia y eficiencia.

De acuerdo a la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, cualquier persona que solicite información generada en una institución pública.

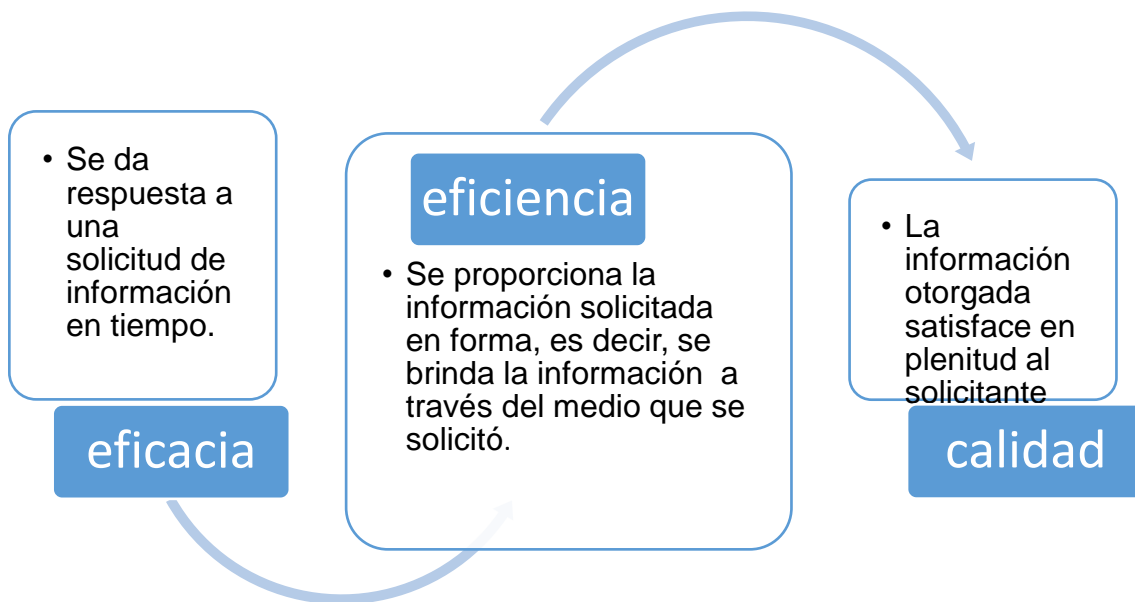
En el capítulo II, artículo 15, nos dice que la información que se proporcione debe ser accesible, confiable, verificable y veras con lo que esta parte se relaciona con la calidad de la información que se solicita.

La eficacia y la eficiencia se refleja en la proporción de la información en tiempo y forma, en ello la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información, en el titulo quinto, artículo 129, nos dice que en caso de que la institución no proporcione la información adecuada que se solicitó, se deberá brindar en un plazo no mayor a diez días.

En el artículo 135 del capítulo II, se estipula que la información debe otorgarse en un tiempo no mayor de 20 días hábiles, a partir del día siguiente que se solicitó la información.

El sujeto obligado también puede solicitar más tiempo para la respuesta, justificando la situación y con esto ampliar tiempo de respuesta por escrito antes del día del vencimiento

En el siguiente esquema se representa de forma visual los indicadores de eficacia, eficiencia y calidad.



*Figura 3: Esquema de indicadores de eficacia, eficiencia y calidad. (Autoría Propia).

Con base en los lineamientos establecidos en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información, se podrán generar indicadores que permitan evaluar la eficacia, eficiencia y calidad en las acciones de acceso a la información.

En el caso, donde la información proporcionada no satisfaga el interés de la persona solicitante, se debe realizar todo el proceso en la búsqueda de la información por parte de la institución (en algunas ocasiones se debe involucrar también al solicitante, en caso de no haber formulado su solicitud adecuadamente), por lo que el indicador nos muestra que no se está cumpliendo con el indicador de calidad.

Norma UNE/ISO 15489

El objeto de la normalización en el ámbito archivístico es regular las políticas y los procedimientos de la gestión documental, se debe con esto, asegurar la integridad y conservación de los documentos, así como la protección de los mismos, ya que son la evidencia de la actividad y función de instituciones públicas.

La norma ISO 15489, tiene como antecedente la norma australiana AS 4390 del *Recordskeeping*, para los Australianos que tiene como base la continuidad de los documentos (records continuum), el cual es formulado por Frank Upward en los años 90's, y el *Records Management* para los Estados Unidos que tiene como principio el ciclo vital de los documentos (*records lifecycle*), el cual se comienza a elaborar en la década de 1930, ambos conceptos se basan en los procesos de la gestión de calidad y de procesos técnicos.

La guía de archivos nacionales, en el capítulo nueve, nos dice acerca de las fases del ciclo vital del documento que:

- a) Phase I, Creating Records, includes the early capture of records in order to provide adequate and proper documentation of government activities.

- b) Phase II, Using and Maintaining Records, includes document control; files and filing equipment management; identification and maintenance of vital records (disaster recovery and rights and interests records), quality assurance records, and records requiring protection for national security reasons.
- c) Phase III, Records Disposition, includes appraising (placing value on) and scheduling records, retiring, storing and retrieving records, and preserving historical records. Records that have reached the end of life may be destroyed or transferred at the time specified in the Records Schedules. (Acquisition Guide, 2006, p. 4).

En el ámbito empresarial se comienzan a adoptar normas internacionales de calidad (familia de normas ISO 9000), con la publicación de la norma ISO 9001:2000 tiene como requisito establecer control en los documentos de gestión, motivo por el cual se comienza a estructurar y elaborar la norma ISO 15489.

En el 2001, la International Organization for Standardization (ISO), publica la norma ISO 15489, Information and documentation–Records Management, para su elaboración participó el subcomité técnico TC 46/SC 11 Archives/records management.

Bustelo (s.f.), nos dice que el propósito de esta norma es que se incluyan todos los procesos y áreas de la institución en el control documental desde antes de crear el documento. Ya que tratamos con una norma de gran magnitud por los beneficios que conlleva su aplicación se ha adoptado por países en todo el mundo, incluso se ha hecho la adaptación de esta norma ISO por AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación), dando como resultado la norma UNE-ISO 15489.

4. NORMA UNE-ISO 15489 DE GESTIÓN DOCUMENTAL

La norma ISO 15489, es publicada como ya lo mencioné en el 2001, debido a su relevancia, España publica su propia versión retomando todos los aspectos de la

norma original, pero no es hasta el año 2006 que se ve publicada por el grupo AENOR.

Debido a la popularidad de la norma ISO 15489 se ha traducido en 22 idiomas, esto en los años del 2005-2006, ya que las instituciones se encontraban envueltas en un desorden documental, lo que les generaba grandes pérdidas económicas, ya que supone un gasto considerable no tener la información disponible, no contar con plazos de conservación, ya que esto interfiere en la eliminación de miles de documentos que ya cumplieron con su función y no son requeridos y sin embargo se siguen conservando, el tener montones de carpetas y cajas con documentos que no han sido clasificados ni catalogados lo que dificulta su localización inmediata y lo que es peor no contar ni siquiera con un inventario documental, el cual permite saber que documentación se genera en cada área de las organizaciones, todo esto se sigue teniendo como malas prácticas en las instituciones, no solo en México sino en muchos países.

A partir de su publicación la norma ISO 15489, ha tenido otras dos publicaciones que presentan actualizaciones, una publicada en el 2012 y la más reciente a finales del 2016.

Debido a la dificultad de adquirir la norma ISO 15489, presento a continuación la descripción de la norma UNE-ISO 15489 del 2006.

- *Descripción de la norma UNE-ISO 15489*

La norma UNE-ISO 15489 se compone de dos partes:

Parte 1. Generalidades.

1. Campo de aplicación. Se refiere a la regulación de la gestión de documentos en todos los ámbitos, tanto públicos como privados, para usuarios internos y externos, recomienda aplicar todos los elementos que se exponen en la norma.

La norma puede ser aplicable a documentos en cualquier soporte no solo en papel, emitidos o recibidos por cualquier organización de tipo público (standardization, 2001) o privado, nos dice también que:

Regula la asignación de las responsabilidades de las organizaciones respecto a los documentos de archivo y las políticas, procedimientos, sistemas y procesos relacionados con estos documentos; - regula la gestión de documentos de archivo como apoyo de un sistema de calidad que cumpla con la Norma ISO 9001 e ISO 14001;

- Regula el diseño y la implementación de un sistema de gestión de documentos de archivo. (UNE-ISO 15489-1, 2001, p. 1).

Esta norma destina su uso a directivos de las instituciones, a los profesionales de la gestión documental, de información y de archivo, a cada uno de los empleados de la organización y a cualquier persona que sea responsable de crear y mantener documentos de archivo.

En la segunda parte la norma expone la normatividad que se contempló al elaborarse esta norma, en el tercer apartado se habla de términos y definiciones propias de la gestión documental.

En el tema cuatro de la norma se hablan de los beneficios de implementar esta norma, tales como poder realizar actividades de manera eficaz, ordenada y responsable, respaldar y documentar las políticas desde el nivel directivo, proporcionar coherencia, continuidad y productividad, dar continuidad y respaldo en caso de catástrofes, punto que es realmente importante, ya que muchas instituciones no cuentan con un plan alterno para estas situaciones, y por ende se tienen grandes pérdidas en documentación relevante en situaciones como sismos, incendios, inundaciones, etc., por ello es responsabilidad de los directivos plantear y efectuar políticas que ayuden a preservar la documentación en casos de emergencia y desastre, algo que permite poder elaborar esta norma, ya que tiene un enfoque sobre todo en la gestión de documentos electrónicos, y así poder tener un respaldo a la documentación física y electrónica.

La norma también permite cumplir los lineamientos requisitos legislativos, así como las actividades archivísticas, de auditoría y de supervisión, algo sumamente importante en el caso mexicano, ya que, con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información, así como la Ley de Archivos, esta norma permite cumplir con todos los requerimientos y así evitar multas.

En el apartado cinco se contempla de forma más específica el campo regulatorio, haciendo énfasis en las leyes, normas, lineamientos dados tanto por órganos legislativos, como propios de la institución, además de códigos de buenas prácticas y éticos.

El sexto apartado aborda los temas de políticas y responsabilidades, por ello la norma nos dice que las organizaciones deben establecer políticas que permitan asegurar el cumplimiento de las necesidades de información, evidencia y rendición de cuentas, así como crear documentos que sean fiables, auténticos y utilizables, además de tener conocimiento si los documentos generados son producto de una función sustantiva o facilitativa; ya que de ello depende que se puedan comprobar las funciones y actividades que se llevan a cabo, a su vez es sustancial asignar responsabilidades y definir las por ello se recomienda tener en cuenta a toda la organización y cada uno de los departamentos, así como los profesionales de la información, ejecutivos, administrativos, etc., ya que para asegurar la fiabilidad y autenticidad de los documentos se requiere el trabajo en conjunto de todos los que laboran en una institución.

En el apartado siete se contemplan los requisitos de la gestión de documentos, en el cual se consideran los siguientes aspectos:

- Determinar que documentos se generan en cada proceso y la información que debe contener.
- Determinar la forma y estructura de cada documento generado, así como la tecnología que se usara para ello.
- Determinar los metadatos que se deben generar junto con el documento y los procesos creados a lo largo de su ciclo de vida.

- Determinar los requisitos de recuperación, uso y de difusión de los documentos y los plazos de conservación.
- Decidir cómo se organizarán los documentos, la conservación y el acceso a lo largo del tiempo.

En este apartado nos aclaran las características de un documento, las cuales podemos concretar en la siguiente página.

Autenticidad	Fiabilidad	Integridad	Disponibilidad
Un documento auténtico puede probar que afirma ser lo que es, que fue creado o enviado por la persona que lo creó o envió y que fue creado por y en el momento que se afirma.	Es aquel documento que es considerado una representación completa de las operaciones, actividades o funciones que den testimonio de lo que se realiza.	Se refiere a que no ha sido modificado, alterado y que este completo.	Se refiere a la facilidad de acceso, uso y recuperación de un documento.

Figura 6: Características de los documentos. (Autoría Propia).

En el apartado ocho hace referencia al diseño e implementación de un sistema de gestión de documentos que se resume de la siguiente manera:

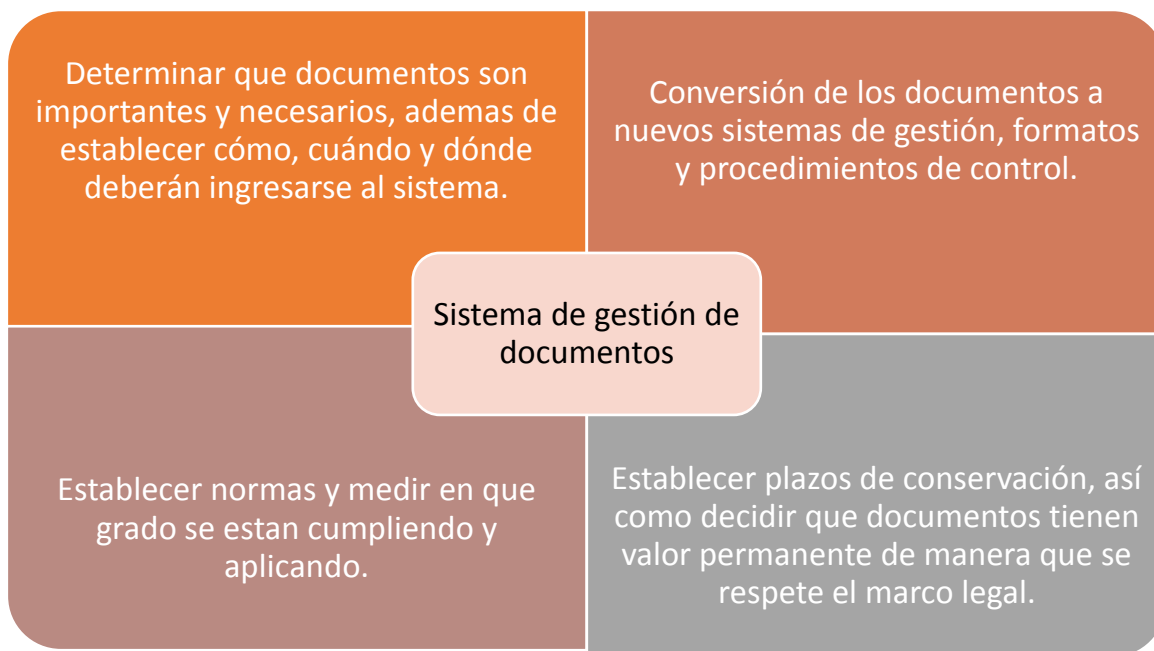


Figura 7: Sistema de gestión de documentos. (Autoría propia).

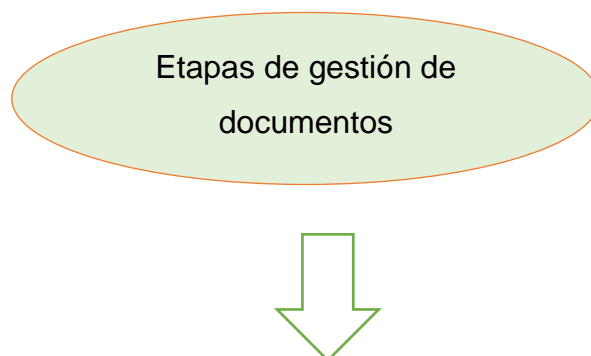
Este apartado profundiza en aspectos como las características de este sistema, las operaciones que se relacionan con los documentos, el soporte físico en que se almacenará la información y protección, gestión distribuida, conversión y migración, acceso, recuperación y uso, conservación y disposición, la metodología para su diseño e implementación, análisis de las actividades de la organización, identificar los requisitos, etc.

El punto número nueve, aborda los procesos y controles de la gestión de documentos que determina cuáles deben ingresarse al sistema, los plazos de conservación, incorporación de los documentos, registro, clasificación (cuadros de clasificación), vocabulario controlado, indización, almacenamiento y distribución, acceso, trazabilidad, disposición y documentación de los procesos de gestión de documentos.

El punto número diez se enfoca a la supervisión y auditoría, en el que se debe establecer tiempos periódicos para realizar un control y de esta manera garantizar que los procesos y los procedimientos están cumpliendo con las políticas y requisitos tanto externos como internos.

Finalmente, este documento finaliza con el punto número once que se refiere a dar formación o capacitación constante en cuanto al tratamiento documental, esta instrucción puede planificarse con apoyo externo a la organización de ser así requerido.

La segunda parte de esta norma profundiza cada uno de los pasos para implementar la norma y aborda los temas sobre generalidades, políticas y responsabilidades, competencias y responsabilidades dentro de la organización, estrategias, diseño e implementación, y es aquí donde especifica los pasos para llevarlo a cabo, quedando de la siguiente manera:



- ❖ ETAPA A: investigación preliminar.
- ❖ ETAPA B: análisis de las actividades de la organización.
 - ❖ ETAPA C: identificación de los requisitos.
 - ❖ ETAPA D: evaluación de los sistemas existentes.
- ❖ ETAPA E: identificación de las estrategias para cumplir los requisitos.
 - ❖ ETAPA F: diseño de un sistema de gestión de documentos.
- ❖ ETAPA G: implementación de un sistema de gestión de documentos.
 - ❖ ETAPA H: revisión posterior a la implementación.

Figura 1
Diseño e implementación de sistemas de documentos (DIRS) (DISDA)

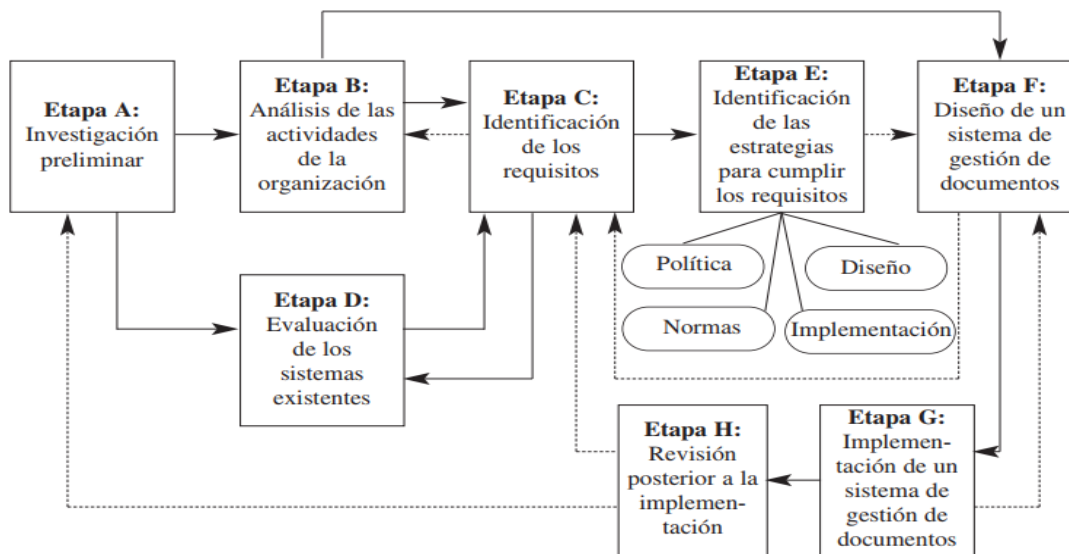


Figura: Esquema tomado de la norma UNE-ISO 2006.

La norma hace referencia a los procesos y controles que se llevaran a cabo en la gestión documental y para ello se deben aplicar instrumentos que ayudan y complementan en esta parte, estas herramientas son:

► Cuadro de clasificación: para realizarlo se debe tener en cuenta las actividades, objetivos, estrategias, funciones, procesos, operaciones que se realizan y los documentos que se generan derivado de esto. La estructura de un cuadro de clasificación puede presentarse de la siguiente manera:

- a) El primer nivel suele reflejar la función.
- b) El segundo nivel se basa en las actividades que constituyen la función.
- c) El tercer nivel y los que le siguen proporcionan más detalles acerca de las actividades o los grupos de operaciones que forman parte de cada actividad.

► Calendario de conservación y disposición de los documentos: se deben determinar los tiempos de utilidad en los aspectos legales y administrativos,

fiscales, contables, etc., determinar el uso del documento en la organización, definir el vínculo de unión con otro sistema, finalmente los plazos de conservación deben definirse de acuerdo a la evaluación total del sistema.

► Tabla de acceso y seguridad: es necesaria para proteger los datos personales, derechos de propiedad intelectual y secreto comercial en caso de, seguridad de los bienes, seguridad pública y aspectos legales y profesionales.

También es importante que la institución disponga, de ser posible, un tesoro de términos aceptados y glosario de términos controlados, además se debe analizar el marco normativo, analizar los riesgos, tener una relación de asignación de responsabilidades en la organización y un registro de los empleados y los permisos de usuarios en el sistema.

En esta segunda parte del sistema de gestión documental también se debe tener en cuenta los procesos de esta gestión de documentos. Los procesos están enfocados sobre todo a los documentos electrónicos, pero no eximen a los documentos en papel, ya que estos procesos se pueden aplicar a ambos, en caso de documentos electrónicos deben considerar los metadatos que se les asignaran para poder recuperarlos posteriormente.

Los procesos son los siguientes:

*Incorporación: en esta fase se debe determinar si un documento se debe crear y conservar posteriormente, se consideran tanto los documentos emitidos y recibidos por la organización.

*Registro: se debe llevar a cabo esta acción para dejar constancia de los documentos que se han producido o incorporado. A este registro se le debe agregar una descripción breve del asunto que trata el documento y asignarle un identificador único (código), así como la fecha y hora en que se registra, el autor o área que lo generó o envió y en su caso el destinatario.

*Clasificación: en este proceso se identifican las diferentes categorías que se encuentran en las actividades que se realizan en la organización y por

consecuencia la documentación que se genera. El número de niveles de clasificación que se asignen depende de:

- a) Las responsabilidades; b) la naturaleza de sus actividades; c) el tamaño; d) la complejidad de su estructura; e) la evaluación de riesgos críticos en cuanto a la rapidez y precisión en el control y recuperación de los documentos; f) la tecnología implantada.

Dentro de la clasificación se contempla el vocabulario controlado donde se utilizan herramientas como los tesauros para tener una terminología más precisa y uniforme. Otro punto a considerar es también la indización que es la asignación de términos específicos para poder recuperar los documentos en cualquier soporte, categoría y clasificación. La indización toma en cuenta elementos como:

- El formato o la naturaleza del documento.
- El título o encabezamiento principal del documento.
- El contenido temático del documento, normalmente acorde con la actividad de la organización.
- El resumen de un documento.
- Las fechas asociadas a las operaciones registradas en el documento.
- Los nombres de los clientes u organizaciones.
- Los requisitos concretos de manipulación o tratamiento.
- La documentación adjunta que no se identifique de otra forma.
- Los usos de los documentos.

*Asignación de acceso y seguridad: es este proceso se toma en cuenta la tabla de acceso y seguridad, así como la restricción de acceso y los derechos.

*Definición de la disposición: este proceso se vincula a la clasificación y debe hacer referencia al calendario de conservación.

*Almacenamiento: es el proceso donde se decide en que soporte y como se almacenaran los documentos, así como la tecnología que se utilizara para ello. El almacenamiento debe asegurar el acceso y la protección al documento.

Otros factores que se deben considerar son el volumen y tasa de crecimiento documental, el uso que tienen los documentos, los requisitos de seguridad y confidencialidad, las características físicas de los documentos, los requisitos de consulta, el coste de los medios para almacenar, las necesidades de acceso de los documentos, el equipamiento y el almacenamiento digital en caso de documentos electrónicos o que han sido digitalizados.

*Uso y trazabilidad: el uso comprende los permisos de usuario para acceder a los documentos, las condiciones de acceso y seguridad, los derechos de acceso para las personas ajenas a la organización, el perfil de usuario de las personas que pueden acceder a los documentos de acceso restringido, la trazabilidad de los documentos para poder identificar a las personas que tienen o tuvieron la custodia de los documentos y las categorías de acceso de los documentos para poder garantizar la aplicabilidad y actualización documental.

*Disposición: se refiere a las fechas y a las acciones de disposición esto permite actualizar su disposición o modificarla de ser necesario. Se debe también verificar las acciones de disposición, la confirmación de alguna acción en la que pueda o deba participar el documento y el mantenimiento de un documento de disposición susceptible a auditorías.

Otro punto a considerar es la conservación permanente, para ello se deben tomar en cuenta las características que se mencionan en el apartado 7.2 de la norma UNE-ISO 15489-1:2001. Las estrategias de conservación están dirigidas a mantener su autenticidad, integridad y acceso, en especial con los documentos electrónicos. Estas estrategias deben incluir una copia, conversión y migración de formato de los documentos.

La destrucción física se debe realizar de acuerdo a los niveles de confidencialidad, para ello la institución puede contar con una pista de auditoría para que se registre

la destrucción documental, también se recomienda que se expida un certificado que constate las series documentales que fueron destruidas.

Transferencia de la custodia o propiedad de los documentos se refiere al traslado de los documentos por parte de la organización creadora y la receptora. Cuando se realizan transferencias se deben retirar los documentos de los registros del sistema de gestión documental, por ello es también recomendable, actualizar constantemente los inventarios documentales.

Supervisión y auditoría

Estas acciones se llevan a cabo para garantizar el cumplimiento de normas establecidas por la institución, para garantizar que los documentos puedan servir como prueba durante un juicio en caso de ser necesario y mejorar el rendimiento de una organización.

Las supervisiones que se efectúen deben ser documentadas para dar testimonio del cumplimiento de políticas, procedimientos y normas organizacionales, además dotan de valor jurídico y legal a los documentos que se crean.

Formación

La norma UNE-ISO 15489 en sus dos apartados, aborda la importancia de que se lleven a cabo programas de capacitación y actualización documental en los empleados de la organización. Estos programas de formación deben garantizar que las funciones y los beneficios de la GD son comprendidos por toda la organización. Se puede también dar revisión constante a estos programas y evaluar a los departamentos para constatar que se lleve a cabo un sistema de gestión documental de manera eficaz.

Debido a la evolución tecnológica y las demandas en los servicios públicos, así como nuevos servicios privados y como consecuencia mayores problemas en la documentación que se genera y conserva, se han hecho revisiones a la norma ISO 15489.

El fin de dar una revista a esta norma, es comprobar si aún tiene vigencia en la gestión documental, así como validar que los aspectos que en la norma se describen continúan respondiendo al SGD, parte de esta evaluación es agregar o eliminar aspectos que den solución a la problemática documental. Por estas razones considero importante mostrar en el siguiente esquema las adecuaciones que se le han hecho a la norma en el año 2016.

Dicho esquema es presentado a continuación.

ESQUEMA DE LA NORMA UNE-ISO 15489 2016

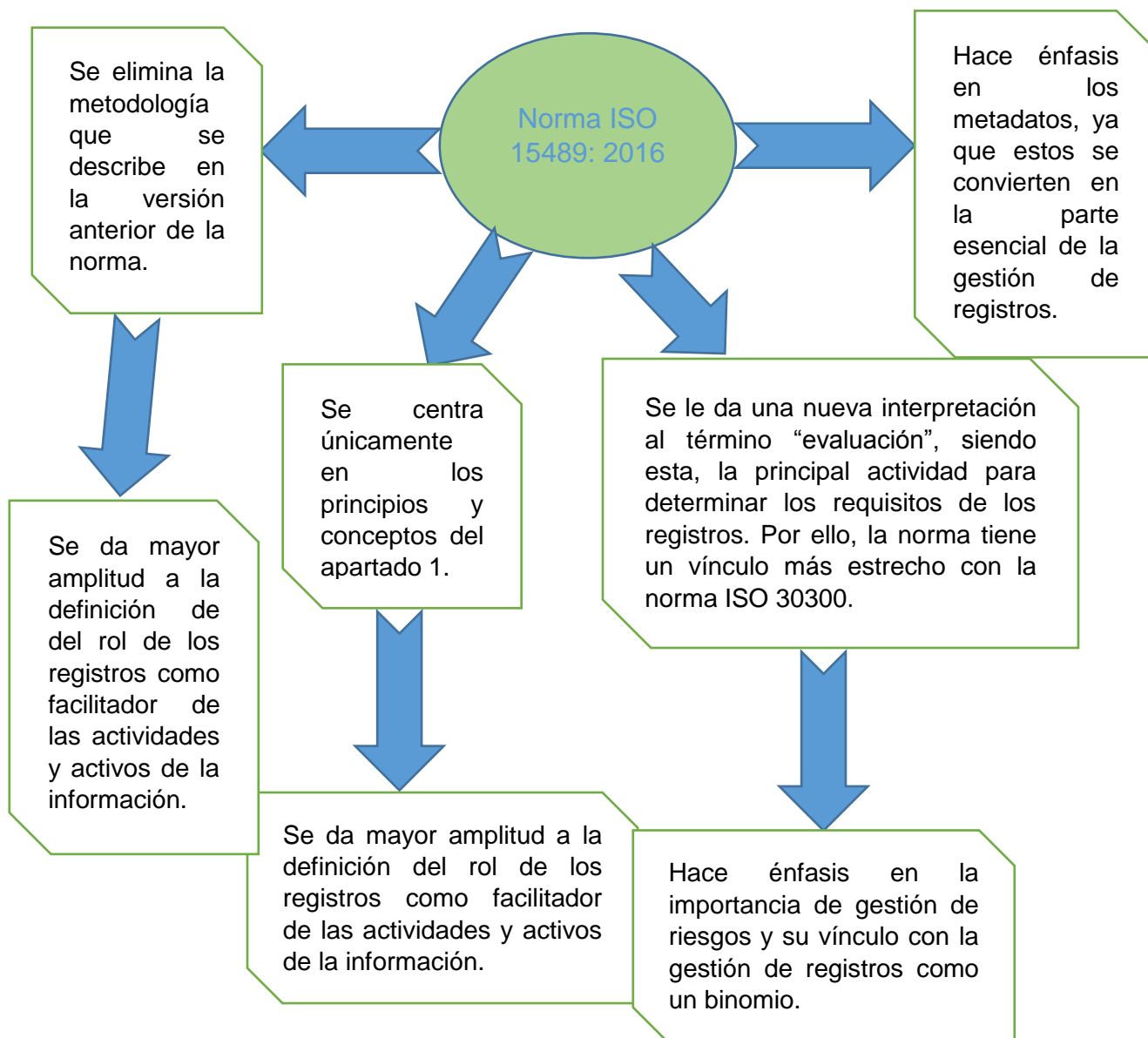


Figura 8: Modificación de la norma ISO 15489:2016. (Autoría Propia).

-Ventajas y desventajas de la Norma

Las normas ISO han solucionado un gran problema respecto a la gestión documental, no es casualidad que con la aparición de la norma 9001 surgiera la norma 15489 y con ella surgieran normas como la 30300, 23081, 26122 y 16175. Sin embargo, la norma ISO 15489, no es una norma que resuelva todos los conflictos que se presentan en la gestión documental, ya que intervienen diversos factores en lo que se ha convertido, sin duda alguna, en una problemática cada vez más grande. Es por esto que se han derivado normas, unas de otras ya que una sola no puede responder a todas las variables que rodean a la GD.

La norma 15489, aunque ha solucionado inconvenientes y ha contribuido a superar dificultades en el ejercicio de la gestión documental, no está exenta a presentar limitantes, por ello presento a continuación una tabla con las ventajas y desventajas limitaciones que supone la norma ISO 15489.

Ventajas	Limitaciones
Otorga principios y definiciones para establecer un sistema de gestión documental, lo cual homologa la terminología.	La norma crea un corte a la etapa histórica de los documentos al estar estos, en una etapa continua, en este punto Llansó Sanjuán (2015) propone la incorporación del <i>recordkeeping</i> para solucionar de alguna manera el conflicto.
Proporciona una metodología de gestión documental que involucra a todas las áreas y departamentos de una organización.	Aplicar la norma supone un costo considerable por los aspectos que se consideran, los registros, la tecnología que debe implementarse, etc., por ello la institución debe evaluar los beneficios de implementar la norma a largo plazo.

<p>Proporciona las pautas para elaborar herramientas como cuadros de clasificación, catálogos de disposición, inventarios, etc. Estas herramientas ayudan a tener un mejor control documental y apoyar la toma de decisiones en la valoración documental.</p>	<p>La falta de claridad respecto a los documentos llamados “incompletos”, aquellos que no han sido incorporados a los registros y por tanto no han sido incorporados al sistema de gestión documental.</p>
<p>Define los procesos clave (técnicos y no técnicos), de la gestión documental.</p>	<p>La incorporación gradual de términos y definiciones, además de los largos tiempos en que se traduce la norma, esto crea a su vez distinciones en los términos al ser traducidos a diferentes idiomas.</p>
<p>Establece los requisitos que los documentos deben tener para garantizar su integridad, disponibilidad y fiabilidad.</p>	<p>En la norma no se considera la descripción documental como parte del sistema de gestión documental.</p>
<p>Brinda las pautas y consideraciones a tener para lograr la conservación y acceso a los documentos.</p>	<p>Su carácter multinivel se relaciona con la clasificación lo que puede suponer una gran limitación.</p>
<p>Mejoramientos en la eficiencia y calidad de los servicios y procesos, además de brindar mayor seguridad a la información y reducir costos a las organizaciones.</p>	<p>La descripción se relaciona con el uso de metadatos, por lo cual se tiene un único vínculo con los documentos electrónicos quedando fuera los documentos físicos.</p>

Figura 9: Ventajas y limitantes de la norma ISO 15489. (Autoría Propia).

5. ¿UNE-ISO 15489 EN MÉXICO?

En México la gestión documental se ha dado de manera paulatina y abarcando periodos considerablemente grandes en comparación con otros países, Aguilera Murguía (2016), distingue cuatro momentos en el desarrollo de la archivística mexicana.

El primer momento que se marca es la reforma administrativa a nivel federal, que tiene como consecuencia el establecimiento del Archivo General de la Nación como rector máximo de los archivos federales, esto en los años de 1964-1980.

El segundo momento se relaciona con el sistema nacional de archivos (1981-2000).

El tercer momento se relaciona con la gestión que tuvieron los presidentes del partido político PAN de los años 2000-2012, y los avances o reformas referentes a la gestión de archivos transparencia, así como acceso a la información.

El último momento que considera Murguía es el periodo administrativo del periodo 2013-2016.

Estos momentos han sido relevantes con las políticas relacionadas con la archivística en México, sus procesos e instrumentos, que a su vez han permeado en la administración pública y dificultado la transparencia y el acceso a la información.

Hernández y Tapia (2016), nos dicen que para poder cumplir con un derecho humano como lo es el acceso a la información, se debe dar, por parte de los servidores públicos, la rendición de cuentas. La rendición de cuentas tiene como base o cimiento la gestión documental, y por ello es importante que la gestión este implementada en las instituciones públicas, ya que de otro modo poder cumplir con la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información es casi nula.

Por ello es menester la implementación de gestión documental, ya que, para lograr el cumplimiento de esta ley, se deben tener procesos e instrumentos archivísticos que faciliten proporcionar información y que permita tener accesos – tanto propios como ajenos en las instituciones- a los documentos generados en el cumplimiento de una función y actividad gubernamental.

Dada la importancia de la archivística como hermana de la administración pública, en México se ha publicado la Ley Federal de Archivos, la cual obliga a las instituciones públicas a nivel federal a tener un sistema archivístico adecuado y con ello también cumplir con la ley de transparencia y acceso a la información.

Entre los avances respecto a la gestión documental en el 2011, se creó la Red de Transparencia y Acceso a la Información, dicha red está integrada por:

México, Perú, Chile, Bolivia y Uruguay.

Para establecer esta red se realizó un diagnóstico previo, se enfatizó en la problemática que existe acerca de la gestión documental en estos países y por ello se le dio prioridad a solucionar los problemas archivísticos que existen en las instituciones públicas.

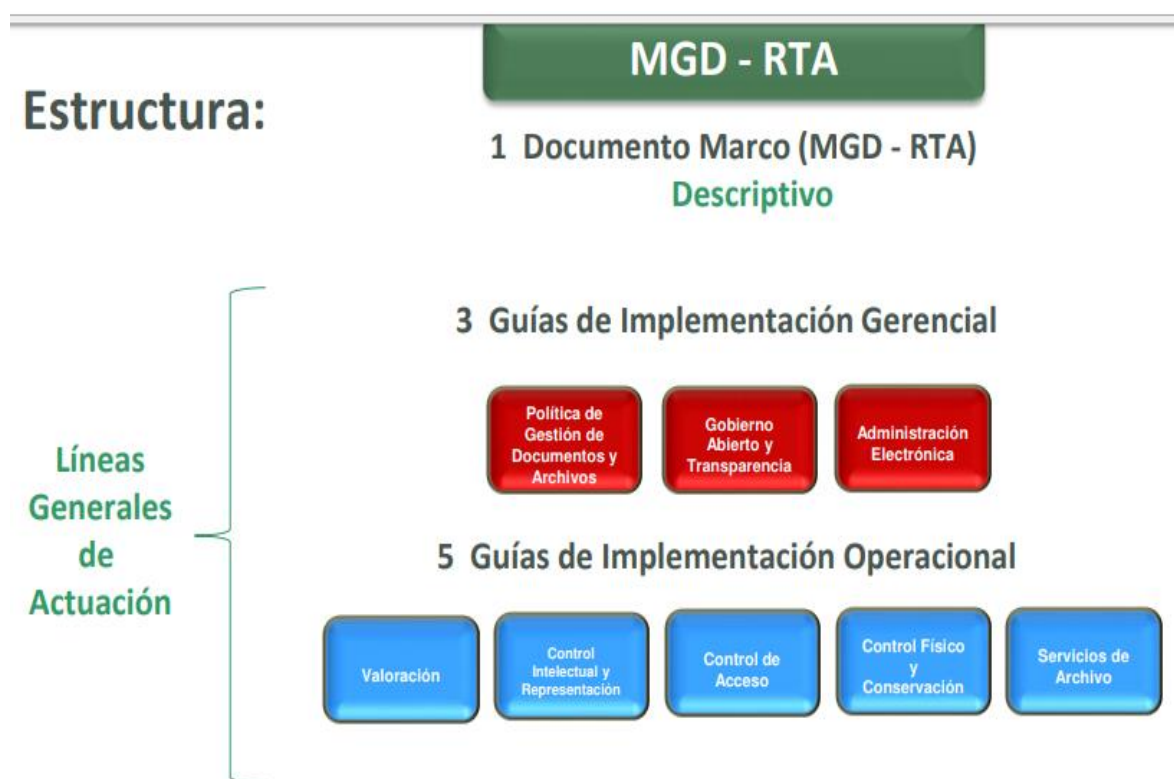
Como consecuencia en el mismo año se creó el subgrupo de Archivos, coordinado por el Consejo para la Transparencia de Chile y del cual forma parte la Dirección General de Gestión de la Información y Estudios del IFAI.

Se diseñó un modelo de gestión documental, el cual tiene como objetivo mejorar la eficacia y la eficiencia en los procesos archivísticos, adoptando una normalización, así como facilitar el acceso a la información y “la conservación y disponibilidad de los documentos, estableciendo las claves necesarias para poder aplicar decisiones relativas a los mismos en cualquier momento de su ciclo de vida”. (Bonilla, s.f, p.9).

A lo largo de la historia en la archivística en México, podemos ver la ausencia de normalización, y el rezago en una cultura archivística, el cual va de la mano con el retraso que se tiene en cuestión de transparencia y acceso a la información, en la pertinencia y calidad de los procesos relacionados a transparencia, ya que debido a una falta de planeación en gestión documental la administración pública no ha podido cumplir eficazmente con la ley y los propósitos de esta.

La gestión documental es tan importante, que México, en los últimos 15 años, ha tenido iniciativas, como la RTA, que ha servido como un impulso a los países integrantes.

El esquema del modelo de gestión documental se representa de la siguiente manera:



*figura 10: Esquema tomado de Eduardo-Bonilla, (s.f). En RTA.

En el 2013, durante un encuentro de la RTA, concluyeron que:

- Las iniciativas de transparencia y acceso a la información dependen en medida considerable de la calidad, la fiabilidad y la accesibilidad a los archivos públicos.
- Los archivos que no están organizados y gestionados adecuadamente impiden determinar su autenticidad e integridad de la información, así como cumplir y reducir el tiempo de respuesta a las solicitudes de consulta por parte de los ciudadanos.

- Si se trabaja con controles adecuados en la administración de la información, con normas y procedimientos eficaces, los funcionarios públicos y los ciudadanos pueden estar seguros de la fiabilidad de los documentos y su testimonio de la actividad y función pública institucional.

En el modelo que proponen se toman en cuenta los siguientes aspectos:



*figura 11: Modelo de gestión documental de RTA. (Autoría propia).

Como vemos en los esquemas, un sistema de gestión documental es fundamental en la actualidad, tan así, que el modelo propuesto por la RTA, está basado en la norma ISO 15489, ya que para poderlo implementar se deben tener instrumentos como:

*Cuadro de clasificación documental.

*Catálogo de disposición documental

*Inventario documental

*Guía simple

Por otra parte, la norma 15489, como se explica en apartados anteriores, al implementarlo permite cumplir con aspectos de control, de acceso, de conservación, valoración, gobierno abierto y servicios de archivo (dentro y fuera de la institución).

De esta manera vemos como han impactado las normas internacionales de gestión documental en México, sobre todo la ISO 15489.

La norma UNE-ISO 15489 en México

La norma UNE-ISO 15489, ha tenido un gran impacto a nivel internacional, y en gestión documental, México no es la excepción. En México, esta norma se ha retomado en elementos claves para la elaboración de leyes, normas, políticas y modelos de gestión documental. El impacto más notable se observa en la Ley Federal de archivos (2012), como esta ley lo dice en el artículo1:

El objeto de esta Ley es establecer las disposiciones que permitan la organización y conservación de los archivos en posesión de los Poderes de la Unión, los organismos constitucionales autónomos y los organismos con autonomía legal, así como establecer los mecanismos de coordinación y de concertación entre la Federación, las entidades federativas, el Distrito Federal y los municipios para la conservación del patrimonio documental de la Nación, así como para fomentar el resguardo, difusión y acceso de archivos privados de relevancia histórica, social, técnica, científica o cultural.

Por su naturaleza, esta ley tiene un impacto en toda la nación mexicana, los aspectos en los que tiene como base y se retoman de la norma 15489 se presentan a continuación:

Elementos de la norma ISO 15489	Elementos de la Ley Federal de Archivos
Conceptos	En el artículo 4, se presentan los conceptos archivísticos y su definición.
Instrumentos	<p>En el artículo 4 de la Ley, se definen los instrumentos archivísticos que permitirán organizar, controlar, depurar, preservar y conservar los documentos más relevantes en cada institución. Los instrumentos que se retoman de la norma ISO 15489 son:</p> <p>Catálogo de disposición documental, cuadro general de clasificación archivística, guía simple de archivo, inventario documental.</p>
Elementos	<p>En la Ley se menciona, como parte sustancial en la labor de transparentar y poder gestionar los documentos electrónicos al metadato, este elemento es clave en la norma UNE-ISO 15489 y el sistema de gestión documental de la norma, ya que como se menciona anteriormente, esta norma tiene como enfoque principal los documentos electrónicos.</p> <p>Otros elementos no menos importantes son: la valoración, la baja documental,</p>

	la conservación, vigencia.
Fundamentos de gestión documental	En el artículo 5, se hace mención de los fundamentos de la gestión documental en la norma 15489, donde nos dice que los documentos deben cumplir con las siguientes condiciones y que son retomadas en esta ley: Integridad, accesibilidad, disponibilidad, procedencia/originalidad.
Elementos complementarios	En la Ley en el artículo 6 y 21, se abordan los temas concernientes a contar con lineamientos, planes y sistemas internos en la institución que permitan la conservación de los documentos, así como la capacitación constante del personal y/o sujetos obligados en la organización, un elemento que se retoma sin duda de la norma 15489.

Esta ley ha tenido un impacto a nivel nacional, ya que si bien es una Ley Federal que afecta principalmente a instituciones públicas a nivel federal en el país, se han elaborado lineamientos estatales que obedezcan los requisitos de esta ley a nivel institucional y de esta manera tener una homologación en la legislación de cada entidad federativa.

Otro caso que implementa la norma 15489, es el modelo de sistema de gestión documental, de la Red de Transparencia y Acceso a la Información (RTA). Este modelo del que hablamos con anterioridad, establece documentos que forman

parte del modelo de gestión de documentos y administración de archivos (MGD), los documentos que sustentan el modelo son los siguientes:

- Directrices- requisitos para un sistema de gestión de documentos.
- Guía de implementación gerencial-política de gestión de documentos y archivos.
- Directrices- identificación y clasificación.
- Guía de implementación operacional-valoración.
- Directrices- requisitos de seguridad y acceso.

Todos documentos, que son el fundamento y sustento del MGD, tienen como base la norma UNE-ISO 15489-1 y 15489-2 del 2001, teniendo en cuenta que estas guías y directrices se elaboraron en el 2014.

Por si fuera poco, las siguientes guías, lineamientos y directrices tienen como base para su elaboración, las normas ISO referentes a gestión documental, es decir las normas ISO que complementan a la norma 15489. Estas normas son:

- *ISO/TR 18128:2014 - Information and documentation – Risk assessment for records processes and systems*
- *ISO 16175-2:2011. Information and documentation – Principles and functional requirements for records in electronic office environments – Part 2: Guidelines*
- *UNE-ISO 30301:2011. Information and documentation – Management systems for records – Requirements.*
- *ISO 30300:2011. Information and Documentation. Management system for records. Fundamentals and vocabulary.*
- *ISO 30301:2011. Information and Documentation. Management system for records. Requirements.*
- *ISO 25964-1:2011. Information and documentation - Thesauri and interoperability with other vocabularies - Part 1: Thesauri for information retrieval*
- *ISO 5963:1985: Documentation. Methods for examining documents, determining their subjects and selecting indexing terms*

- *ISO/IEC 27001:2013: Information technology - Security techniques - Information security management systems – Requirements*
- *ISO/TR 26122:2008. Information and documentation. Work process analysis for records*
- *ISO 11799:2003. Information and Documentation - Document Storage Requirements for Archive and Library Materials*
- *ISO 16363:2012 Space data and information transfer systems - Audit and certification of trustworthy digital repositories.*

Como observamos, las leyes, así como el modelo más importante en México y países latinos, tienen como base fundamental la norma ISO 15489, lo que nos habla de la relevancia que tiene esta norma. Sin embargo, en México no se aplica tal cual la norma, debido a la naturaleza de las instituciones públicas, además de lo costosa que es esta norma, por ello los organismos mexicanos públicos aun no le apuestan a adquirir normas ISO; por ello vemos reflejada la norma en las leyes y políticas referentes a transparencia y a archivística, así como el modelo de gestión documental.

La apuesta en México, es aun en temas de archivo, utilizar una guía o modelos que tengan como base normas internacionales como las normas ISO y las normas australianas referentes a gestión documental. Podemos decir entonces, que en México se siguen rutas menos costosas y más generales en procesos archivísticos y que poco a poco se han visto reflejados –aunque con rezago- en asuntos de rendición de cuentas en las instituciones públicas. Un Archivo que sigue el Modelo RTA es el Archivo de la Universidad Autónoma de Hidalgo. En los siguientes esquemas podemos apreciar la norma implementada en su totalidad en la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo (UAEH):



Macro proceso de implementación de las tres etapas de archivo de la UAEH

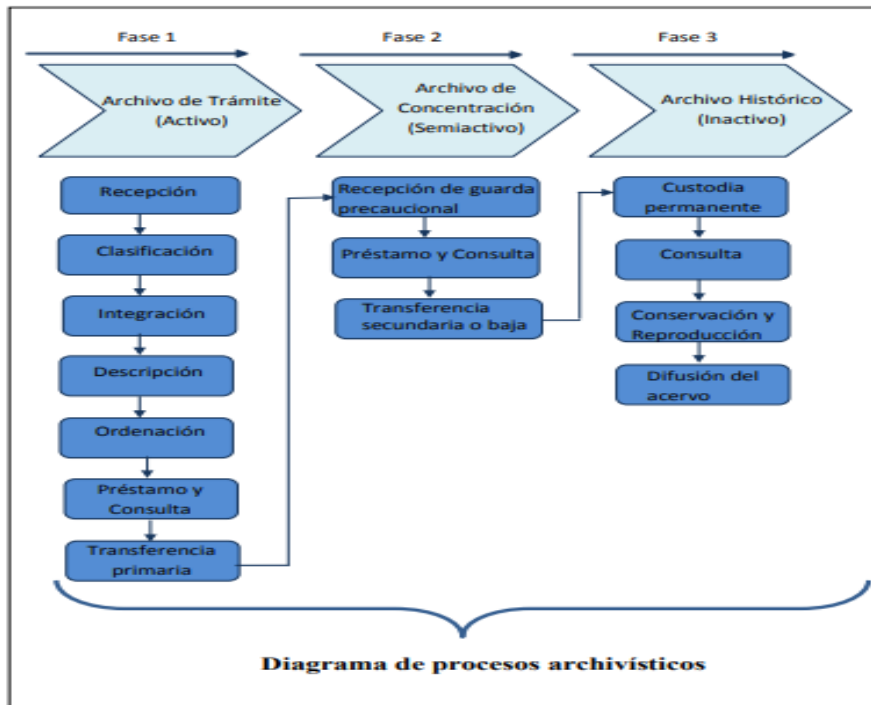


Diagrama de procesos archivísticos



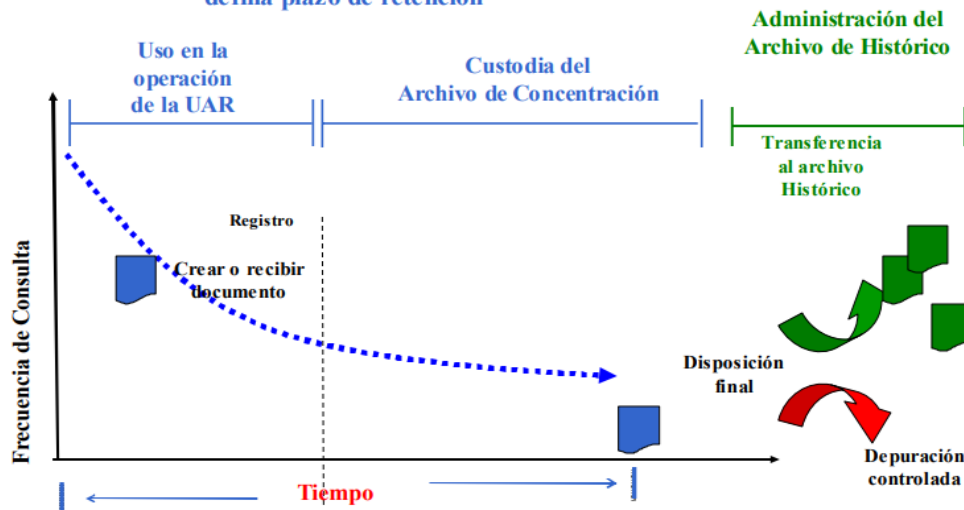
Sistema Institucional de Gestión Documental (SIGD)

*Esquemas tomados de la Dirección de Archivo General de la UAEH

En México, debido a la necesidad de normalizar los procesos y procedimientos documentales, y la necesidad y obligación legal en la que se ve inmerso el sistema administrativo y burocrático o por la naturaleza de la institución –la necesidad de intercambiar información con otras instituciones-, varios organismos han optado por emplear la norma ISO 15489 tal cual. El Banco de México es otra institución que implementa por completo la norma ISO 15489, así lo muestra en su sistema de gestión y políticas para la preservación de archivos digitales.

Ciclo de vida (ISO 15489)

Administración de la unidad Administrativa Responsable:
defina plazo de retención



*Esquema tomado de Banco de México (2010).

En México, a excepción de algunas instituciones públicas, la mayoría de las organizaciones que emplean la norma ISO 15489, son de carácter privado, como los bancos y empresas transnacionales.

Ya hemos explicado que es la normalización documental, así como las normas de gestión documental, pero, ¿Por qué es importante la normalización? ¿Por qué en México, y en el mundo, se enfatiza en elaborar leyes y normas que permiten normalizar la documentación?

Para contestar estas interrogantes debemos comprender los factores que intervienen para que los países decidan que es menester la normalización archivística.

Para comenzar, hoy en día, se habla de la democratización de la información Osvaldo León (2013), nos dice que para que esto se pueda dar, es necesario que los ciudadanos participen en cuestiones políticas, que los individuos estén informados, sean conscientes de su derecho a la información y comunicación y

que por consecuencia sean participantes activos en la vida política de su país, lo cual recae en la transparencia y acceso a la información.

Para ello es necesario una democracia interactiva como lo plantean Issa Luna y Vicente Juárez en su estudio de “democracia y participación social” (2015), en el cual solo un 25.7 % de ciudadanos hacen solicitudes de información a los portales de las diferentes instituciones de gobierno. Es evidente la poca participación por parte de la ciudadanía, a pesar de los esfuerzos de las instituciones públicas por transparentar sus funciones y acciones ante la sociedad.

Otro factor relacionado al apuro de normalizar y tener una excelente gestión documental es, como país y como sociedad estar dentro de la sociedad del conocimiento y de la información. Si bien la sociedad de la información establece que: “las características de la sociedad informatizada moderna en las que las condiciones de producción se deben fundamentalmente a la generación y transmisión de información como principal producto de las economías avanzadas” (de la Luz Casas, 2010, p. 23).

Mientras que la sociedad del conocimiento “destacó la necesidad de generar una teoría económica que pusiera al conocimiento en el centro de la generación de la riqueza [...] la ventaja competitiva real de las organizaciones, y finalmente de las sociedades, radica no en la información sino en el conocimiento, que se convierte en el activo más importante para la productividad” (de la Luz Casas, 2010, p. 23).

Aunque ambos conceptos se orientan como la nueva economía del siglo XXI, tienen una estrecha relación con la normalización archivística, ya que para ser parte de estas sociedades es un requisito tener en cuenta la tecnología empleada para el intercambio de información, la cual genera beneficios económicos para las instituciones que hacen un cambio recíproco de información, así como los beneficios para los gobiernos.

La información al ser considerada un objeto económico debe ser garantizada por quien la genera, y para ellos es imprescindible contar con procesos archivísticos

que garanticen su accesibilidad, originalidad e integridad para quien la obtiene, así como las TIC que se utilizan para su intercambio.

Como ya mencioné con anterioridad, también es indispensable contar con normas sobre metadatos, conservación y preservación de documentos, sobre todo en el ámbito electrónico, tema en el cual se trabaja arduamente en organizaciones como InterPARES, es una organización internacional, sus siglas significan: investigación internacional sobre documentos permanentes auténticos en sistemas electrónicos. En este proyecto México forma parte, y su principal interés es garantizar la autenticidad e integridad de los documentos electrónicos.

De acuerdo con Aida luz Mendoza (2011), InterPARES, distingue dos tipos de requisitos:

- Requisitos base: son los elementos que aprueban la autenticidad de los documentos electrónicos en su fase inactiva.
- Requisitos cota: estos requisitos se refieren a la autenticidad de la información central de los documentos electrónicos como fundamento para garantizar su integridad.

Entre los datos que el archivista debe tener en cuenta destacan: nombres de las personas – autor, destinatario, escritor y generador-, fechas de creación y transmisión, asunto, vinculo archivístico que relaciona al documento con otros en la misma acción.

Otro factor importante es el e-gobierno, el cual tiene como definición en la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico “que la administración electrónica se refiere al uso de las tecnologías de la información y conocimiento (TIC) en los órganos de la administración, para mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, orientar la eficacia y eficiencia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación de los ciudadanos” (Aguilera, 2008, p.21).

Por ello entendemos que para que un país logre reconocerse como e-gobierno, debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

1. La normalización de los procesos y procedimientos archivísticos, que harán de la administración pública transparente y eficaz para proporcionar información a los ciudadanos, así como el intercambio fluido de información entre las instituciones. Con esto se logra un e-gobierno eficaz y una democracia interactiva.
2. Considerar y adquirir tecnología adecuada y pertinente en los procesos de digitalización y los documentos electrónicos, ya que las TIC son componente fundamental para llegar al e-gobierno.
3. Considerar las herramientas oportunas para cumplir con los servicios de información de cada una de las instituciones públicas ofrecidas en sus portales de internet.
4. Contar con un grupo interdisciplinario que emplee normas o modelos - como es el caso de México-, enfocados a trabajar en los temas archivísticos y tecnológicos que permitan un e-gobierno pleno.

Informática el corte inglés, es una empresa consultora en temas de tecnología y documentación electrónica que trabajó para instituciones públicas. En el 2013, en la Xxxv Reunión del Sistema Nacional de Archivos, se abordó el tema Gestión Documental Integrada y Unificada: El conocimiento archivístico motor para su implantación. En esta reunión informática de corte inglés abordo el tema de e-gobierno y la archivística en relación.

La propuesta y los temas que presentó informática corte inglés son:

E-Gobierno: Un nuevo concepto de Administración

Nuevo concepto de Administración	E-Gobierno en México
<ul style="list-style-type: none">• Al servicio del ciudadano• Accesible• Ágil, eficiente y eficaz• Simplificada• Interoperable• Sin Papel• Respetuosa con la privacidad de los ciudadanos• Segura• TRANSPARENTE• Archivos administrativos que faciliten la rendición de cuentas• Incorporación de las TIC más actuales e innovadoras	<ul style="list-style-type: none">• Ley Federal de procedimiento Administrativo• Ley Federal de Transparencia y Acceso a la información Pública Gubernamental• Reglamento de la Ley de Transparencia...• Lineamientos desarrollo del Reglamento• Utilización de medios electrónicos en la relación de los ciudadanos con la Administración• EIDA Esquema de Interoperabilidad y Datos Abiertos• Interconexión de las Administraciones• Accesibilidad de la información en la Web• Ley Federal de archivos

*Esquema retomado de INFORMÁTICA CORTE INGLÉS, 2013.

Alberto Zapata (2011), realizó un estudio de caso sobre la gestión documental en relación con el e-gobierno y da ciertas recomendaciones para la integración de la gestión de documentos electrónicos en la administración electrónica. Debido a la carencia de gestión documental tanto física como electrónica en México, considero que su propuesta es también aplicable al caso mexicano.

Las recomendaciones de Alberto Zapata son las siguientes:

- La implementación de los servicios en la e-administración debe ser vista con una perspectiva interdisciplinaria y no meramente tecnológica. El desarrollo del e-gobierno debe estar fundamentado por políticas integrales y reforzadas con la legislación de cada institución pública, así como adecuarse al contexto de cada país y ciudad.

- Incluir en la conformación de comités sobre e-gobierno a archivistas, ya que su participación es fundamental respecto al diseño de gestión documental.
- Las políticas del e-gobierno, deben incluir la gestión documental.
- El proceso de implementación de e-gobierno debe ir de la mano con la implementación de la gestión documental, de modo que cada fase del e-gobierno se relacione con cada una de las fases de gestión documental.

La normalización archivística que permite establecer e implementar sistemas de gestión documental, tiene un vínculo directo con el e-gobierno.

El e-gobierno como nos dice Alberto Zapata “tiene dos capas denominadas *front office* y *back office*, la primera se refiere a las prestaciones que facilitan las relaciones del gobierno con el ciudadano y la población; *back office* se refiere a los procesos internos que permiten que dicha interacción tenga lugar” (p.62).

Como podemos observar, el principal problema es la segunda fase “*back office*”, ya que al no haber implementación de normas archivísticas, los procesos de gestión documental y sus fases, no van a la par del e-gobierno, y por ende no se da una interacción entre el ciudadano y la institución (democracia interactiva), tampoco se ve completado el proceso del e-gobierno y se ve coartado el trabajo que se realiza por formar parte de la sociedad del conocimiento y de la información, ya que no hay fluidez en los procesos documentales, tecnológicos y de interoperabilidad.

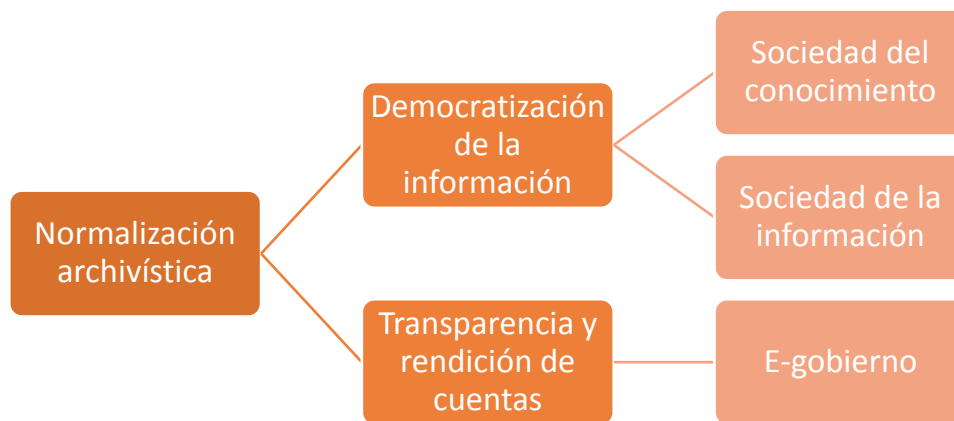
Como vemos, la archivística tiene un papel trascendente y primordial en la gestión administrativa, y recae principalmente en la transparencia pública y su rendición de cuentas hacia los ciudadanos.

El contar con una normalización archivística, ya sea adquirir normas ISO de gestión documental e implementarlas tal cual, o bien aplicarlas de manera indirecta como base en el diseño de modelos de gestión documental como es el caso de México, permite al Estado, incorporarse a la sociedad del conocimiento, sociedad de la información y democratizar la información.

6. Conclusiones

La normalización archivística permite consolidar un e-gobierno en su totalidad y permite la fluidez de la información y su intercambio no solo entre las instituciones o entre países, sino también le permite a la ciudadanía ser parte activa en la rendición de cuentas.

Con base a lo anterior, la normalización en relación con la democratización de la información, la sociedad de conocimiento y de la información, la transparencia y rendición de cuentas, teniendo como resultado el e-gobierno, podemos esquematizarlo de la siguiente manera:



*Figura 12. Normalización archivística como base en el E-gobierno. (Autoría propia).

A continuación, mostraré las plataformas electrónicas de los archivos nacionales de Inglaterra quien hace uso de la norma ISO 15489 y el Archivo Nacional de Australia con la norma AS4390.

Archivo Nacional de Australia

RecordSearch Login

Newly scanned records [RecordSearch Forum](#) [View previous searches](#)

Basic search | **Advanced search** | NameSearch | PhotoSearch | Passenger arrivals | Help

Welcome guest

New search | Refine search

Display search results per page
 List report
 Details report

Select	Series no.	Control symbol	Item title	Date range	Digitised item	Item barcode	Format
<input type="checkbox"/>	A6180	24/9/80/14	South american states - Mexico - Mexican food officials Sydney Australian warehouse systems Access status: Open Location: Canberra	1980 - 1980		11935539	
<input type="checkbox"/>	A6180	10/4/81/7	South american states - Mexico - Mexican delegation in Canberra Access status: Open Location: Canberra	1981 - 1981		11935540	
<input type="checkbox"/>	A6180	28/4/81/1	South american states - Mexico - Visit of Mexican parliamentary delegation - Hobart Access status: Open Location: Canberra	1981 - 1981		11935541	

Archivo Nacional de Inglaterra

Refine results for
Online collections

Clear all Apply

- Army and militia
- Births, marriages and deaths
- Census and other national surveys
- Civilian occupations
- Courts, criminals and prisoners
- Domestic politics
- First World War
- Maps
- Medals and awards
- Merchant Navy
- Migration
- Military courts and conscription
- Prisoners of war
- Royal Air Force and other air services
- Royal Navy and Royal Marines
- Second World War

66 guides available

How to look for records of...

1939 Register
Keywords: 1939 register | census | population | statistics | All records viewable online

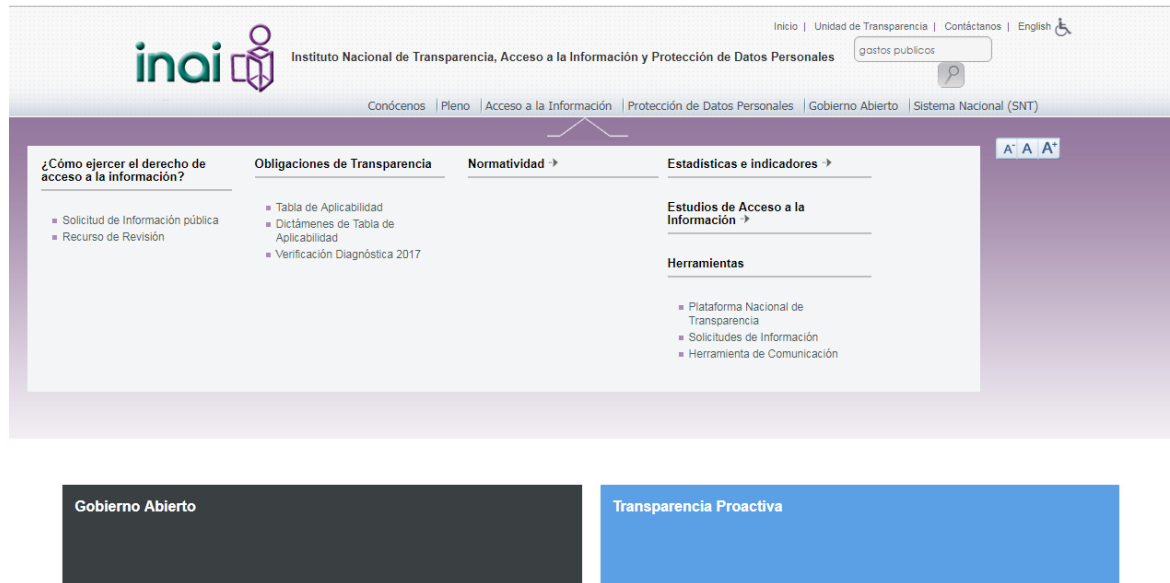
Alien arrivals
Keywords: aliens (foreign nationals) | immigration | All records viewable online

Alien entry books
Keywords: aliens (foreign nationals) | migration | naturalisation | All records viewable online

Aliens' registration cards 1918-1957
Keywords: aliens (foreign nationals) | british citizenship | immigration | naturalisation | passengers | All records viewable online

A continuación, muestro los portales de Transparencia y el portal del Archivo Nacional en México.

INAI: es el portal de transparencia de instituciones y entidades federales.



Archivo General de la Nación



Como podemos apreciar y comparar a simple vista, en México es necesario establecer una Ley que llene los vacíos en cuanto a gestión documental y archivística, ya que sin ello no es posible cumplir de manera eficaz y pertinente los

aspectos de rendición de cuentas, transparencia, protección de datos, e-gobierno etc.

Es necesario también, hacer conciencia de la importancia de la archivística como un factor recurrente y activo en la administración pública, así de los beneficios de la normalización archivística, que nos permita en totalidad tener archivos como los archivos nacionales de Inglaterra, Australia, Alemania, Estados Unidos. Etc.

Es menester difundir las licenciaturas existentes en México, como la licenciatura en administración de archivos y gestión documental de la UNAM, la licenciatura en ciencias de la información documental de la UAEMEX, y las licenciaturas en archivonomía. De esta manera la comunidad de profesionales en archivística será cada vez mayor y se darán soluciones más pertinentes a problemas de carácter archivístico y administrativo.

Se debe recalcar a las organizaciones públicas la trascendencia de la gestión documental y el alcance que tiene la normalización, o en nuestro caso la aplicación al 100% del modelo de gestión documental del RTA, para poder tener un e-gobierno, cumplir con la ley de Transparencia y accesos a la información y la Ley Federal de archivos.

De acuerdo con la legislación en México, la pregunta es.

¿Se propondrá un modelo nuevo, se optará por emplear normas internacionales de gestión documental, o se seguirá la misma línea respecto a la archivística, vinculada a leyes federales y estatales?

Sin duda, es una interrogante que tendrá respuesta en los siguientes años.

Referencias

- AGN. (1997). *Norma Internacional General de Descripción Archivística ISAD (G)* (Vol. 3). México, México: AGN.
- AENOR. (2001). Información y documentación.- Gestión de documentos. Generalidades (ISO 15489). (2001). España.
- AENOR. (2008). Información y Orientación: análisis de los procesos de trabajo para la gestión de documentos (ISO/ TR 26122). España.
- AENOR. (2009). Orientación sobre la elaboración de un esquema de metadatos (norma UNE-ISO 23081). España.
- AENOR. (2010). Orientación sobre la elaboración de un esquema de metadatos. (ISO, Ed., & AENOR, Trad.) España.
- AENOR. (2011). Información y documentación. Sistemas de gestión de documentos: Fundamentos y Vocabulario (ISO 30300). España.
- Archives, T. N. (2013). What is appraisal? Inglaterra .
- Archives, T. N. (16 de Febrero de 2017). *The National Archivez* . Obtenido de <http://www.nationalarchives.gov.uk/information-management/manage-information/selection-and-transfer/appraising-records/>
- Banco de México (2010). Políticas para la preservación de archivos digitales del Banco de México. México, México.
- Bonilla, E. (s.f.). Modelo de gestión documental y administración de archivos de la Red de Transparencia y Acceso a la Información. Ciudad de México, México.
- Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. (2002). Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental. México: Diario Oficial de la Federación. Recuperado de: http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/abro/lftaipg/LFTAIPG_abro.pdf
- Cárdenas, C. A. (2011). El documento electrónico en la e-administración: análisis de caso . En A. B. Amozorrutia, *Archivos electrónicos. Textos y contextos* (pág. 62). Puebla: Benemérita Universidad de Puebla.
- DANE. (2005). *Guía para Diseño, Construcción e Interpretación de Indicadores* . Dirección de Censos y Demografía.
- d'Alós-Moner, A. (2006). La gestión documental: aspectos previos a su implementación. *Profesional de la Información*, 15(3), 222-226.

- Del Castillo J; Mena, M . (2011). La gestión de documentos de archivo en el actual contexto organizacional y la introducción de la norma ISO 15489. *Revista cubana de ACIMED*, 22(1), 47-59.
- Escobar, L. F. (2012). Como medir la eficiencia, eficacia y efectividad en los archivos: propuesta de indicadores de gestión. *IV convención internacional de archivistas* . San Bernardo, Chile: COINDEAR.
- García, A; Lloveras, M. (2007). La norma ISO 15489. un marco sistemático de buenas prácticas de gestión documental en las organizaciones. *Item* (47).
- Guerrero, E. (s.f). Construcción de un modelo de trabajo de gestión documental en la organización, en el contexto de la actividad archivística. (U. J. Ossa, Ed.) Chile.
- Gómez, A. (2004). *Normalización de la descripción archivística: Introducción a Encoded Archival Description (EAD)* (Segunda edición). Cartagena, España.
- Heredía, A. (2008). Gestión de documentos y administración de archivos. *Revista Códice*, 4(2), 43-50.
- Heredía, A. (s.f). Gestión documental y calidad. España.
- Herrera, A. (2013). *Manual de Archivística Básica: Gestión y Sistemas* (Primera ed.). (A. H. Universitario, Ed.) Puebla, México: Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.
- Hernández, J; Tapia, G. (2016). Asignatura Pendiente: Los archivos públicos y el derecho constitucional de acceso a la información. *Métodos de la Información*, 7(13).
- ICA. (2004). ISAAR (CPF): Norma Internacional sobre los Registros de Autoridad de Archivos relativos a Instituciones, Personas y Familias . Madrid, España.
- ICA (2007). ISDF: Norma Internacional para la Descripción de Funciones. (Primera Edición). Dresde, Alemania.
- ICA. (Mayo de 2007). ISDF: Norma Internacional para la Descripción de Funciones. Dresde, Alemania: ICA.
- ICA Historia. <https://www.ica.org/es/historia-del-consejo-internacional-de-archivos-ica>
- Institution, B. (2017). BS ISO 15489-1: 2016. Información y documentación. Gestión de registros. Conceptos y principios.
- INCOTEC. (s.f). Indicadores de gestión .

- Izaguirre, G. (Julio-Septiembre de 2008). El gobierno electrónico en México. *Ciencia UAT*, 3(1), 20-23.
- Luna, I; Juárez. V. (2015). *La otra brecha digital. La sociedad de la información y el conocimiento*. México: Universidad Nacional Autónoma de México .
- León, O. (2013). *Democratizar la palabra. Movimientos convergentes en comunicación*. ALAI.
- Melendez, J. (Marzo de 2015). Modelo de gestión documental y archivo en la Red de Transparencia y Acceso a la Información RTA. Ciudad de México, México.
- Murguía, R. (2016). La gestión de documentos y los nuevos valores democráticos: la evolución y la envolución de los archivos públicos mexicanos. (R. A. Fugueras, Ed.) *Escola Superior d' Archivistica i Gestió de Documents* .
- Navarro, A. (2011). La autenticidad del documento electrónico en los ambitos jurídico y diplomático. En A. B. Amozorrutia, *Archivos electrónicos. Textos y contextos* (pág. 34). Puebla : Benemérita Universidad de Puebla.
- Nayar, L. (Agosto de 2010). Gestión documental. Conceptos básicos. (P. A. Sullivan., Ed.) (20).
- Parga, M. (Octubre de 2013). Gestión documental integrada y unificada: El conocimiento archivístico motor para su implantación. San Luis Potosí, México.
- Pérez, A. (2002). ¿Qué son los indicadores? *Revista de información y análisis*(19).
- Pérez, M. (2010). México: sociedad de la Información o sociedad del conocimiento. *Virtualis*(1).
- Ramírez, M; Hernández, J. (2014). El sistema de rendición de cuentas mexicano y su interacción con la archivística. En *Información cultura y sociedad*. México: Intituto de Investigaciones Bibliotecológicas.
- Ruesta, C. (2011). La normalización internacional en información y documentación: ¿Una historia de éxitos? El caso de la normalización ISO en gestión de documentos. *MEI*, 3(4), 39.
- RTA. (2014). Directrices- Descripción Archivística. México.
- RTA. (2014). Directrices- Plan Integrado de Conservación . México.
- RTA. (Diciembre de 2014). Directrices- Requisitos para un sistema de gestión de documentos. México.
- RTA. (2014). Directrices-Identificación y Clasificación . México.

- RTA. (Diciembre de 2014). Directrices-Planes Estratégicos. México.
- RTA. (2014). Directrices-Requisitos de Seguridad y Acceso. México.
- RTA. (2014). Guía de Implementación Gerencial-política de gestión de documentos y archivos. Mexico.
- RTA. (2014). Guía de Implementación Operacional- Valoración . México.
- San Juan, J. (2015). La norma ISO 15489:2001 y su evolución hacia un cambio de estrategia en las organizaciones. *Acervo*, 28(2), 51-71. Recuperado el 18 de octubre de 2017
- Schelleberg, T. (1958). La apreciación de los documentos modernos. En *archivos modernos. Principios y técnicas* (págs. 198-203).
- Taboada, F; Nielsen, M.(2006). *Archivística y Normalización: Norma ISO 15489*. Alfagrama.
- Tapia G; Hernández, J. (2016). Signatura pendiente: los archivos públicos y el derecho constitucional de acceso a la información. *Métodos de Información*, 7(13).
- UNE-ISO. (2001). ISO 15489. Suiza.
- UNE-ISO. (2006). UNE-ISO 15489. ESPAÑA: AENOR.
- UNE-ISO. (2012). Información y Documentación - Principios y Requisitos Funcionales para documentos en entornos de oficina electrónica. *Parte 1: Generalidades y Descripción*. España: AENOR.