



E-GESTIÓN DOCUMENTAL: LÍNEAS DE TRABAJO PARA SU IMPLEMENTACIÓN

LUIS FERNANDO SIERRA ESCOBAR
Lfsierra17@misena.edu.co

FECHA DE RECEPCIÓN: 30-06-2017 FECHA DE ACEPTACIÓN: 19-08-2017

RESUMEN

En los últimos años, el tema de los documentos electrónicos de archivo ha tomado gran auge para la gestión y administración adecuada de la información en las entidades públicas y privadas. Por tanto, el presente artículo describe las principales líneas de trabajo para la implementación de una política de e-gestión de documentos desde una óptica archivística, respaldada por los discursos rectores de autores de talla internacional y por las buenas prácticas de los aprendices de la especialización tecnológica que participaron en el presente estudio.

La metodología de investigación se sustentó en el enfoque cualitativo, con el uso de la observación participante, como estrategia de investigación, articulado con las competencias, actividades y resultados de aprendizaje propuestos en el proyecto formativo "Gestión de los documentos electrónicos en entidades públicas y/o privadas", desarrollado en el marco de la investigación.

Finalmente, los resultados de la investigación evidenciaron dos categorías: una relacionada con la contextualización de la e-gestión documental y sus nexos y determinantes: e-administración, Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA) y preservación digital. La otra categoría, relacionada con las líneas de trabajo para su implementación: línea 1: e-gestión documental en ausencia de un SGDEA; línea 2: parametrización de un SGDEA a partir de la planeación documental; y línea 3: preservación a largo plazo de documentos electrónicos de archivo.

Palabras clave: Documento electrónico, gestión de documentos, sistema de información, líneas de trabajo.

*Profesional en Sistemas de Información, Bibliotecología y Archivística;
especialista en Sistemas de Información y Gerencia de Documentos;
magíster en Docencia y candidato a doctor en Educación y Sociedad
de la Universidad de La Salle.*

ABSTRACT

In recent years, the subject of electronic archival documents has taken a big rise for the proper management and administration of information in public and private entities. Therefore, the present article describes the main lines of work for implementing an e- document management policy from an archival perspective, leveraged in international authors key speeches, and the good practices of students taking a technological specialization who participated in the present study.

The research methodology was based on the qualitative approach, with the use of participant observation as a research strategy, articulated with the competences, activities and learning outcomes proposed in the training project "Management of electronic documents in public and entities", developed in the framework of the research.

Finally, the results of the research showed two categories: one related to the contextualizing documentary e-management and its links and determinants: e- administration, electronic records management system (ERMS) and digital preservation; and another category related to the lines of work for its implementation: line 1: e-document management in the absence of an ERMS; line 2: parameterization of an ERMS, based on documentary planning, and line 3: long-term preservation of electronic archive documents.

Key words: *Electronic document; document management, information system, lines of work.*

INTRODUCCIÓN

Uno de los grandes problemas documentales que enfrentan la mayoría de entidades tanto del orden público como del privado en Colombia tiene que ver con la idea deformada en cuanto a la organización y conservación de los documentos electrónicos de archivo, dado que se presupone erróneamente que con el uso excesivo de tecnología –*hardware* (máquina) y *software* (aplicaciones informáticas)– se resuelve de manera permanente la problemática asociada a la gestión de documentos y a la administración de archivos, tanto del pasado como del presente y del futuro.

de archivo no puede ni debe ser entendida como un campo de acción exclusivo del área informática, puesto que el trabajo archivístico de manera recurrente interpela a la transdisciplinariedad de conocimientos, para dar respuesta a sus propios cuestionamientos técnicos. De tal modo, la presente investigación buscó dar respuesta a la pregunta: *¿cuáles son las líneas de trabajo que se deben tener en cuenta para la gestión de documentos electrónicos de archivo en entidades públicas y privadas?* y servir de reflexión teórico-práctica para la formación profesional de aprendices en temas archivísticos aplicados al mundo digital.

De acuerdo con lo anterior, la problemática de los documentos electrónicos

Por consiguiente, fue necesario buscar y rastrear referencias bibliográficas y

textos archivísticos especializados que avalaran la fundamentación teórica para gestión de documentos electrónicos de archivo, dado que el proyecto formativo que originó la inquietud por las líneas de trabajo ratifica que “las empresas carecen de mecanismos que les permitan gestionar los documentos que han sido producidos por medios electrónicos, situación que en muchas ocasiones conlleva a una inapropiada toma de decisiones por carecer de información oportuna y confiable”. (SENA, 2015, p. 1)

Ahora bien, en cuanto al componente metodológico, este recurrió al enfoque cualitativo y a las estrategias de investigación documental y observación no participante como camino válido para la indagación, exploración y delimitación de las líneas de trabajo para implementar la gestión de documentos electrónicos de archivo, a partir de la ejecución de la formación integral en el ambiente de formación.

Finalmente, es importante aclarar al lector que este artículo es fruto del proyecto formativo “Gestión de los documentos electrónicos en entidades públicas y/o privadas”, el cual fue ejecutado durante el proceso de formación profesional de la Especialización Tecnológica en Gestión de Documentos Electrónicos ofertada por el CGA del SENA durante el periodo 2015-2016.

• DISCURSOS RECTORES

El abordaje conceptual para el proyecto se fundamentó en los planteamientos de diversos autores de reconocida

trayectoria en el campo archivístico, como es el caso de Serra (2008), Mendoza (2009), Cruz (2009), Heredia (2011), García-Morales (2013), Barnard (2015) y Pulido (2016), los cuales, desde el punto de vista teórico-práctico, sustentan la idea central del texto –líneas de trabajo para su conceptualización–.

En este sentido, el primer discurso rector corresponde a la obra de Antonia Heredia (2011, pp. 49, 95, 120, 171), quien propone la diferencia conceptual para archivo electrónico, documento electrónico de archivo, gestión documental electrónica (e-gestión documental) y SGDEA, respectivamente.

Ahora bien, como segundo discurso, José Ramón Cruz Mundet (2009, pp. 39-48) hace una enumeración general de requisitos para la gestión de los documentos electrónicos partiendo de a) requisitos de diseño, uso y conservación; b) requisitos funcionales en el plano organizacional; c) requisitos funcionales de gestión documental; y c) requisitos funcionales de nivel tecnológico como enclave de la e-gestión documental en las entidades públicas y privadas.

Por otra parte, el tercer discurso rector se encuentra en la obra de Jordi Serra (2008, pp. 19-27), en la cual identifica cuatro problemáticas asociadas a los documentos electrónicos administrativos o de archivo: la disociación o la independencia del soporte, la virtualización o la separación de los componentes, la modificabilidad o el carácter dinámico y la obsolescencia o la dependencia de un interfaz tecnológico en

perpetua evolución. Es más que evidente que este tipo de gestión documental involucra una mirada holística a la problemática del ayer, el hoy y el mañana frente a la creación, organización y conservación de los documentos en un soporte diferente al papel.

El cuarto discurso que se debe tener en cuenta para abordar la problemática de los documentos electrónicos de archivo en las entidades públicas y privadas tiene que ver con la realidad jurídica y su componente práctico. De acuerdo con los Apuntes de clase N.º 117 (Nelson Pulido, 2016, pp. 59-120), es necesario y pertinente tener en cuenta doce contextos: la institucionalidad, las sentencias y los hechos actuales, la información y la intimidad, los datos personales, la propiedad intelectual, ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional, el comercio electrónico, la firma digital, el documento electrónico, la arbitrariedad, la educación tecnológica y las normas, para una adecuada planeación y ejecución de la e-gestión documental.

Con respecto al quinto discurso, se sitúa la percepción sobre temas específicos vinculados con los documentos electrónicos de archivo, como el que se plantea en la obra de Aída Luz Mendoza (2009, pp. 91-108), donde se retoma la idea de que para estructurar un sistema de gestión de documentos de archivo por medios electrónicos se deben tener en cuenta aspectos sensibles como a) el ciclo de vida; b) el modelo del continuo en la valoración documental; c) la valoración funcional y la macrovaloración; d) la base

de datos; e) el correo electrónico; f) el *software*; y g) el *hardware*. Todos ellos como temas específicos indivisibles para la e-gestión documental.

Otro rasgo característico en los discursos rectores es el propuesto por Eliza García-Morales (2013, pp. 49-58), sexto de este recorrido. Afirma que las operaciones relacionadas con la gestión de documentos electrónicos de archivo se sustentan en la gestión por procesos y en la aplicación de dos tipos de análisis: a) análisis funcional –cuadro de clasificación; identificación de series, legislación que afecta, herramientas informáticas, proceso a alto nivel, series relacionadas–; y b) análisis secuencial –identificación de actividades y etapas del proceso que dan lugar al documento e identificación de documentos y sus características–.

Finalmente, el último discurso, que fue de utilidad para el proceso investigativo, es la definición de líneas de trabajo, es el relacionado con los tópicos relevantes en la preservación digital de la autora Alicia Barnard (2015), donde se concluye que son elementos preponderantes para la e-gestión documental las políticas de preservación en archivos digitales, puesto que las entidades públicas y privadas han creado de manera exponencial infinidad de documentos en formatos digitales.

En este sentido, las políticas encajan en dos tipos de principios: a) principios del productor –los procedimientos de producción, los requisitos de producción, un sistema para la elaboración, un sistema

de conservación, los factores inherentes a la preservación, un custodio confiable, todos los procesos de la organización, los derechos intelectuales, las obligaciones de la confiabilidad y las reproducciones que se hacen por el productor-; y b) principios del preservador –archivo histórico– (Barnard, 2015, pp. 75-76).

Como se puede observar en este breve recorrido teórico, existen diversidad de autores e interpretaciones contextuales, lo que permite afirmar que no existe una única solución teórica para la problemática de los documentos electrónicos de archivo, y que esta se constituyó en el punto de partida para el proyecto formativo.

METODOLOGÍA

Para el desarrollo de la investigación, se recurrió al enfoque cualitativo, dado que “tiene como objeto la comprensión e interpretación de los fenómenos sociales, atendiendo al estudio de los hechos basados en la experiencia o vivencia personal de los sujetos que forman parte de la investigación” (Pirela, Pulido y Mancipe, 2016, p. 62). De esta manera, la formulación de las líneas de trabajo para la e-gestión documental se analizó a partir de las experiencias previas de los aprendices y de la actividad académica desarrollada durante la formación profesional en la especialización tecnológica.



Con respecto a la estrategia seleccionada para la investigación, se privilegió la observación participante en la medida que “el investigador pasa todo el tiempo posible con los individuos y toma notas de campo. Este método sirve para obtener las definiciones de la realidad de un grupo de individuos, así como los constructos que organizan su mundo” (Moreno, 2015, p. 37). Lo anterior, debido a que la formación profesional en el SENA se desarrolla desde una doble intencionalidad: a partir del desarrollo de proyectos formativos y del desarrollo y aplicación de competencias laborales.

En este orden de ideas, el caso de investigación se enmarcó en el proyecto formativo “Gestión de los documentos electrónicos en entidades públicas y/o privadas” y en la ejecución de la formación, tomando en cuenta las competencias profesionales 210601008 –organización de documentos electrónicos– y 250601036 –preservación de documentos de archivo electrónicos–.

• SUJETOS DE LA INVESTIGACIÓN

Por ser una investigación de corte cualitativo y del tipo observación participante, “la selección de la muestra no pretende representar a una población con el objeto de generalizar resultados, sino que se propone ampliar el abanico y el rango de datos tanto sea posible, a fin de obtener la máxima información de las realidades que puedan ser descubiertas” (Galeano, 2009, p. 49). En este sentido, se tuvieron en cuenta las realidades de dos fichas –cursos– de aprendices del programa de formación Especialización

Tecnológica en Gestión de Documentos Electrónicos, con el objeto de obtener la mayor cantidad de datos e información posibles de los informantes.

A continuación se describen las fichas seleccionadas para el estudio:

- 1103976, integrada por veintidós aprendices que se encuentran vinculados laboralmente en diversas entidades públicas y privadas y que cuentan con título de tecnólogo en gestión documental.
- 1083397, integrada por veinticuatro aprendices de diversas titulaciones a nivel tecnológico y profesional que laboran en proyectos de gestión documental, algunos de ellos en el SENA, orientando formación profesional en temas de gestión documental y asistencia administrativa.

• ETAPAS DE LA INVESTIGACIÓN

De acuerdo con Galeano (2009, p. 47), “en los enfoques cualitativos de investigación social se plantean tres fases o momentos con relaciones entre sí: exploración, focalización y profundización”. Por tanto, el proceso metodológico de la observación participante para identificar y formular las líneas de trabajo para la conceptualización de la e-gestión documental estuvo permeado por los siguientes pasos y actividades que propone Galeano (2009, p. 48-55) en el ámbito metodológico y por la planeación del proyecto formativo propuesto por el SENA (2015, pp. 3-5) desde el ámbito práctico-. Veamos ahora, las fases propuestas:

Fase 1. Exploración

a) Paso entrada al escenario

- Actividad: Interpretar la normatividad legal vigente, el manejo estratégico y las disposiciones organizacionales aplicadas a la preservación documental electrónica.
- Actividad: Diagnosticar el estado y las condiciones actuales de preservación de los documentos electrónicos y su disposición para el archivo electrónico de acuerdo con su soporte, normas técnicas, políticas de la organización y normas legales vigentes.

Fase 2. Focalización

b) Paso definición de unidades de observación

- Actividad: Interpretar el manejo estratégico de la empresa en relación con la organización de los documentos electrónicos, en el recibo, despacho, archivo y suministro de información teniendo en cuenta la normatividad legal vigente.
- Actividad: Preparar los documentos de archivo para el proceso de la gestión electrónica documental de acuerdo con su ciclo vital, normas legales vigentes y políticas de la organización.

c) Paso diseño preliminar

- Actividad: Desarrollar el programa de gestión documental de los documentos electrónicos de archivo de acuerdo con la normatividad vigente, tecnología disponible y políticas institucionales.

d) Paso proceso de muestreo cualitativo

- Actividad: Proveer la información disponible de acuerdo con los requerimientos y lineamientos institucionales.

e) Paso confrontación con otras fuentes

- Actividad: Aplicar la tabla de retención documental a los documentos electrónicos teniendo en cuenta el ciclo vital del documento electrónico, los soportes documentales, normas técnicas y legales vigentes.

Fase 3. Profundización

f) Paso análisis e interpretación

- Actividad: Elaborar el programa de preservación y conservación de documentos de archivo electrónicos de acuerdo con las políticas institucionales y la normatividad legal.
- Actividad: Almacenar los documentos electrónicos en condiciones de preservación y conservación disponibles para los usuarios del archivo de acuerdo con los lineamientos establecidos, y la tecnología disponible.

g) Paso presentación de resultados

- Actividad: Controlar las principales fuentes de deterioro del soporte y medios de almacenamiento del documento electrónico de acuerdo con la tecnología disponible.
- Actividad: Verificar la aplicación de las tablas de retención documental en los archivos electrónicos de acuerdo

con los tipos de documentales, la normatividad vigente y las políticas institucionales.

RESULTADOS

Fruto de la actividad investigativa –discursos rectores–, de la estrategia metodológica –observación participante– y de la formación profesional –proyecto formativo– se procedió con la identificación, sistematización y descripción de los hallazgos e interpretación de las categorías de investigación. En este sentido, se entiende el concepto de categoría como “cada una de las diez nociones abstractas y generales, es decir, la sustancia, la cantidad, la cualidad, la relación, la acción, la pasión, el lugar, el tiempo, la situación y el hábito” (Moreno 2015, p. 55).

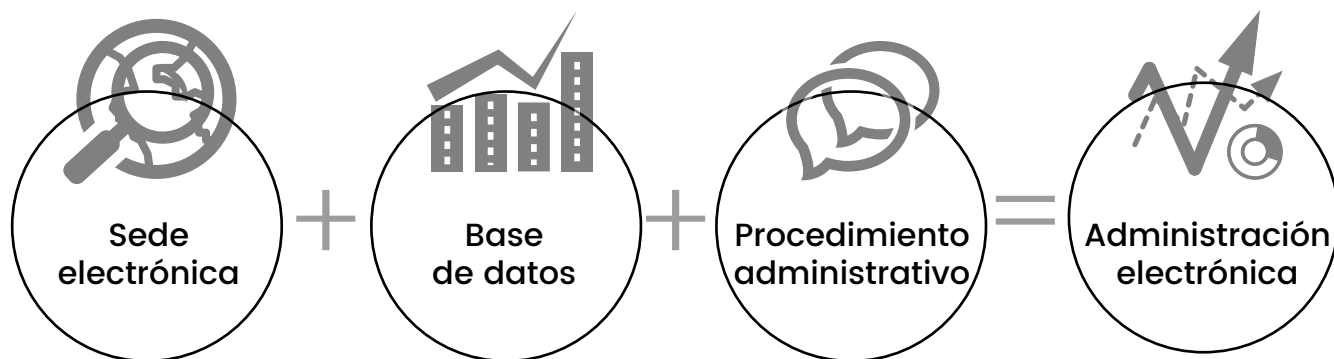
En este caso particular, las categorías emergentes que se identificaron y analizaron fueron:

• E-GESTIÓN DOCUMENTAL

La presente categoría es producto de la observación participante, que se llevó a cabo durante cinco sesiones de formación con los aprendices de la especialización tecnológica, durante el cuarto trimestre de 2015.

Como resultado de las sesiones anteriores, se contextualizaron, analizaron y delimitaron los principales términos asociados a la Gestión Electrónica de Documentos de Archivo. En este sentido, se identificaron los siguientes conceptos, como ejes articuladores para el desarrollo de las líneas de trabajo, para proponer en el siguiente apartado.

- **E-administración:** Uso de tecnologías de la información y las comunicaciones en la Administración Pública, combinado con cambios organizativos y nuevas aptitudes con el fin de mejorar los servicios públicos y los procesos democráticos y reforzar el apoyo de las políticas públicas (Heredia, 2011, p. 41).



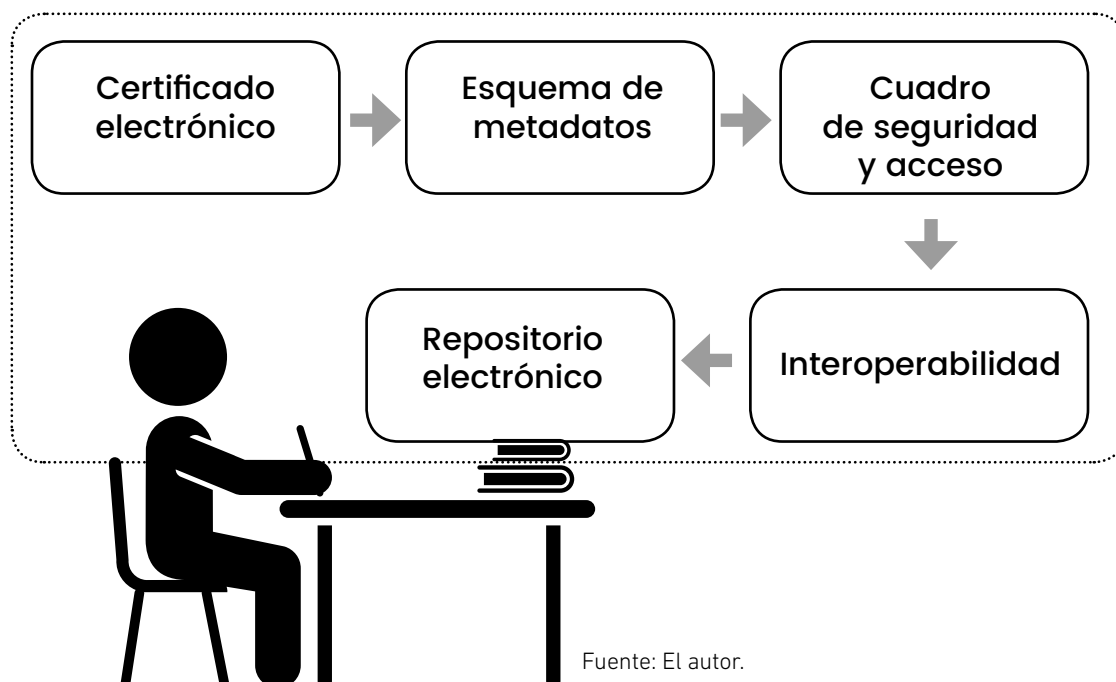
- Fuente: El autor.

- **E-gestión documental:** Todas las funciones, actividades y procesos que en una organización se aplican a los documentos a lo largo de la vida para garantizar su producción, su autenticidad, su integridad, su conservación, su fiabilidad y su disponibilidad, para su mayor uso y mejor servicio (Heredia, 2011, p. 118).
- **Preservación digital:** Procesos de conservación, migración de formatos electrónicos y otros procesos encaminados a la conservación permanente de los documentos electrónicos (Heredia, 2011, pp. 149-150).



Fuente: El autor.

SGDEA: Aplicación informática que en su diseño y desarrollo ha incluido un conjunto de reglas que relacionadas entre sí de forma ordenada permiten automatizar la gestión, captura, almacenamiento, disposición, visualización y accesibilidad de los documentos electrónicos de archivo (Heredia, 2011, p. 171).



Fuente: El autor.

• LÍNEAS DE TRABAJO

La presente categoría es producto de la observación participante que se llevó a cabo durante cuatro sesiones de formación con los aprendices de la especialización tecnológica durante el primer trimestre de 2016.

En este sentido, los resultados evidencian la existencia de algunas líneas de trabajo inherentes a la implementación de la gestión electrónica de documentos (e-gestión documental). Veamos entonces la descripción de cada una de ellas:



Línea 1: E-gestión documental en ausencia de un SGDEA

Esta línea se encarga de introducir en la organización los conceptos y buenas prácticas para la e-gestión documental, sin la necesidad de comprar un SGDEA.

Como principales productos de la línea de trabajo se tienen:

- Implementación de formas documentales electrónicas (plantillas y formularios web) en la intranet de la compañía para desmaterializar la producción de documentos físicos y trámites de apoyo.
- Procedimientos para la creación, recepción y envío de correo electrónico como documento electrónico de archivo.
- Propuestas individuales para la administración, organización, transferencia y conservación de mensajes de correo electrónico en buzones corporativos.
- Acuerdos de conservación de archivos de entrada y salida de los diversos sistemas de información de la organización.

Línea 2: Parametrización de un SGDEA a partir de la planeación documental

El alcance de esta línea se ubica en la adecuada administración y gestión de los documentos electrónicos de archivo en organizaciones que ya cuentan con un gestor documental o gestor de contenidos empresariales (ECM).

Como principales productos de la línea de trabajo se tienen:

- Adopción de la norma ISO 15489-2:2010 como soporte técnico archivístico para la adecuada *gestión* del ECM –captura, registro, clasificación, asignación de acceso y seguridad, identificación de la disposición, almacenamiento y uso y trazabilidad–.
- Adopción de la norma ISO 30301:2013 como soporte técnico archivístico para la adecuada *administración* del ECM –sistemas transaccionales, sistemas analíticos, sistemas de información histórica, archivo físico, sistemas documentales y sistemas colaborativos–.
- Adopción de la norma GTC-ISO/TR 26122:2014 como soporte técnico administrativo para la adecuada *parametrización* del ECM –análisis funcional (separación de funciones en procesos) y análisis secuencial (flujo de transacciones)–.

Línea 3: Preservación a largo plazo de documentos electrónicos de archivo

La línea de trabajo responde a la necesidad latente de las entidades públicas y privadas que cuentan o no con políticas de gestión de documentos electrónicos de archivo y deseen garantizar la conservación de sus documentos a largo plazo.

Como principales productos de la línea de trabajo se tienen:

- Adopción de la norma ISO GTC-ISO-TR 18492:2013 como soporte técnico informático para la adecuada *preservación* de los documentos electrónicos de archivo –elementos y

desarrollo de las estrategias para la preservación a largo plazo–.

- Adopción de la norma NTC-ISO 23081-2:2016 como soporte técnico de preservación a largo plazo para la adecuada *gestión y administración* de los documentos electrónicos de archivo –*metadatos de identidad, descripción, uso, plan de eventos, historial de evento y relación*–.

CONCLUSIONES

La investigación permitió reflexionar e identificar los principales puntos de encuentro y desencuentro entre la gestión de documentos tradicional y aceptada en el ámbito nacional y la propuesta de e-gestión documental, que ha tomado fuerza en los últimos años por el uso progresivo de las TIC en las organizaciones a tal punto que es evidente que principios, funciones y técnicas aplicadas a documentos físicos no pueden ser extrapolados de manera tajante para su aplicación en ambientes informáticos por dos condiciones muy particulares:

1. El uso de *hardware* y *software* de forma masiva en las entidades públicas y privadas es relativamente nuevo, no supera los veinte años de antigüedad, mientras que las técnicas archivísticas aplicadas y aceptadas universalmente para documentos en soporte datan de finales del siglo XIX y principios del XX, lo cual acarrea una diferenciación sustancial entre uno y otro, desde lo procedimental, archivístico y tecnológico.
2. La producción de documentos por medios electrónicos inclinó la balanza de la dimensión archivística que tradicionalmente aceptábamos, pues pasamos de documentos gestados en soporte papel casi en su totalidad a un renovado uso de medios electrónicos –correo electrónico, redes sociales, web, aplicaciones transaccionales–, como si este medio se hubiera pensado como sistema archivístico primigenio –archivo central–, capaz de organizar, conservar y servir en la búsqueda y consulta de información a largo plazo, lo cual está completamente alejado y descontextualizado de la realidad archivística.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Barnard, A. (2015). Tópicos relevantes en la preservación digital. En A. Barnard & A. Delgado. *Los archivos digitales. Una visión integradora* (p. 57-128). Puebla: Benemérita Universidad Autónoma de Puebla. Archivo Histórico Universitario.
- Cruz, J. (2009). La gestión de los documentos electrónicos como función archivística. *Revista del Archivo Nacional de Costa Rica* (LXXIII): 29-56.
- Galeano, M. (2009). *Estrategias de investigación social cualitativa. El giro de la mirada*. Medellín: La Carreta Editores.
- García-Morales, E. (2013). *Gestión de documentos en la E-administración*. Barcelona: Editorial UOC.
- Heredia, A. (2011). *Lenguaje y vocabulario archivísticos. Algo más que un diccionario*. Sevilla: Junta de Andalucía. Consejería de Cultura.
- Mendoza, A. (2009). *Documentos electrónicos de archivo: una visión integradora*. Lima: Biblioteca Nacional del Perú.
- Moreno, P. (2015). *Manual de investigación en educación. Talleres de trabajo*. Bogotá: Universidad de la Salle.
- Pirela, J., Pulido, N. & Mancipe, E. (2016). *Investigación formativa en los estudios de información documental*. Bogotá: Universidad de la Salle.
- Pulido, N. (2016). *Seguridad y ciberseguridad. Realidad jurídica y práctica del documento electrónico* (Apuntes de Clase No. 117). Bogotá: Universidad de la Salle. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales.
- Servicio Nacional de Aprendizaje (2015). *Proyecto Formativo gestión de los documentos electrónicos en entidades públicas y/o privadas*. Bogotá: El SENA.
- Serra, J. (2008). *Los documentos electrónicos. Qué son y cómo se tratan*. Gijón (Asturias): Ediciones Trea.