



Una interpretación metodológica de la norma ISO 15489 para la implantación de un sistema de gestión de documentos

Jordi Serra Serra

serra@ub.edu

Facultat de Biblioteconomia i Documentació

Universitat de Barcelona

Resumen

Las normas y estándares de gestión documental (ISO 15489 y familia ISO 30300), cada vez más aplicadas, ofrecen el marco general en el que desarrollar e implantar un sistema de gestión de documentos, pero requieren para su materialización que se desarrollen instrumentos y herramientas concretos. Esta ponencia presenta un modelo instrumental basado en la construcción de un mapa de series documentales como eje articulador de la definición y aplicación de políticas dentro del sistema de gestión documental, y al mismo tiempo como facilitador de su implantación en soluciones de Enterprise Content Management (ECM), facilitando la integración entre formatos digitales y no digitales, y entre documentos-objeto y datos con valor evidencial.

Abstract

The international records management standards (ISO 15489 and ISO 30300 family), increasingly used, provide a general framework to develop and implement a records management system, but require to develop specific tools and components to be implemented. This paper presents a practical model based on a records series map as the main tool for the definition and implementation of policies in a records management system, and at the same time as facilitator for the implementation of ECM solutions, the integration between digital and non-digital formats and the cohabitation between documents-like-object and data with evidential value.

1. Introducción

Desde su aparición en 2001, la norma ISO 15489 se ha consolidado como el principal referente para el diseño e implantación de sistemas de gestión documental. La industria del software se ha alineado de forma decidida con dicha norma, especialmente en el ámbito europeo y a través de las sucesivas versiones de *MoReq*¹. Numerosas normativas de ámbito estatal se han adherido también al patrón metodológico de la norma ISO 15489². Y el desarrollo de la familia ISO 30300, a través de la certificación, está contribuyendo también a esta consolidación.

Ambas normas no constituyen, sin embargo, un modelo detallado para la implantación de un sistema de gestión documental. Ofrecen el marco de referencia en el que desarrollar e implantar el sistema, y un patrón operativo de actuación, pero requieren para su materialización que se desarrollen instrumentos y herramientas concretos no definidos con detalle ni en dichas normas ni en las normas accesorias³. El objetivo de esta ponencia es presentar una interpretación de la norma ISO 15489, que consiste en un modelo instrumental basado en la construcción de un mapa de series documentales como eje articulador de la definición y aplicación de reglas dentro del sistema de gestión documental, y al mismo tiempo como facilitador de su implantación en soluciones

de *Enterprise Content Management* (ECM), facilitando la integración entre formatos digitales y no digitales, y entre documentos-objeto y datos con valor evidencial⁴.

El principal requisito de las normas ISO 15489 e ISO 30301 es que la organización disponga de una política formal de gestión documental que asigne responsabilidades y asegure el adecuado tratamiento de todos los documentos y datos con valor evidencial. En un segundo nivel, se especifican los procesos que deben llevarse a cabo de forma controlada, los cuales requieren la existencia de los correspondientes subsistemas de control:

PROCESOS ISO 15489	SUBSISTEMAS
Clasificación	Subsistema de clasificación
Utilización	Subsistema de control de acceso y uso
Disposición	Subsistema de valoración y selección
Captura y registro	Subsistema de descripción
Almacenaje y preservación	Subsistema de conservación

Cada subsistema se compone de unas herramientas (cuadro de clasificación, cuadro de seguridad y acceso, esquema de metadatos, etc.) y unos procedimientos para utilizarlas. A partir de aquí, el diseño del sistema queda en dichas normas aparentemente cerrado.

El problema práctico aparece cuando observamos que:

- Ningún componente ni herramienta es independiente del resto. La clasificación se traduce en forma de asignación de metadatos, e implica la aplicación de reglas de acceso, uso y conservación, que actúan de forma distinta en función de las características formales del documento-evidencia y del depósito de archivo.
- Todas las herramientas, aunque sean homogéneas, deben aplicarse sobre una realidad documental multiforme, compuesta de documentos en papel, documentos electrónicos monofichero, datos en bases de datos, aportaciones en redes sociales, mensajes electrónicos, aplicaciones tipo ERP, etc.

Es decir, el éxito del sistema no proviene de la disponibilidad de los distintos componentes sino de su nivel de integración⁵. Y para esto es especialmente importante:

1. La concentración de los distintos componentes en un instrumento único que los vincule y que permita que actúen e interactúen realmente como un sistema⁶.
2. La fijación de un patrón homogéneo de interpretación de la realidad documental, que sea aplicable a los documentos o evidencias con independencia de su forma, estructura, hospedaje en sistemas o nivel de compartición y/o reutilización.

En el proceso de aproximación a una posible solución metodológica, hemos observado la necesidad de disponer de una herramienta que permita articular la definición y el mantenimiento de los distintos componentes, y darle persistencia a lo largo del tiempo. Hemos denominado a esta herramienta **Mapa de series documentales**, el cual, por su condición de mapa, representa el punto de encuentro de los subsistemas de clasificación, valoración, control de acceso y descripción, y al mismo tiempo permite la integración con los sistemas de gestión de procesos de la organización.

El reto principal de este instrumento era cómo trasladar de una forma homogénea los requisitos de gestión y conservación de los documentos generados por una actividad a la forma y estructura concretas que toman estos documentos en un momento determinado de la vida de la organización. Es por este motivo que se ha escogido el concepto archivístico de serie documental, el cual, por su flexibilidad y granularidad, es óptimo para facilitar la implantación y, posteriormente, la operativa diaria del sistema de gestión documental.

2. El mapa de series documentales

Nuestra propuesta de mapa de series es una lectura ampliada del concepto de file plan, pero desvinculada de una implantación concreta⁷, y utiliza la serie documental como punto de anclaje para la parametrización de los requisitos documentales y la aplicación de reglas de ciclo de vida. El mapa de series es una estructura intelectual, habitualmente en forma de base de datos, de gestión centralizada, e implantación descentralizada llevada a cabo preferentemente en los sistemas origen. Los componentes del mapa se pueden materializar en forma de soluciones de entorno ofimático (pequeños ejecutables combinados con gestión de permisos en red local), soluciones tipo ECM (herramientas de gestión documental con módulos ERM y, eventualmente, con una capa de gestión de procesos o BPM), reglas directamente incardinadas en los sistemas de producción (tipo ERP) o mediante integraciones entre distintos sistemas (EAI)⁸. Las formas de implantación pueden ser por lo tanto múltiples y simultáneas, pero los requisitos de dichas formas a nivel de modelo de datos y funcionalidades se mantienen homogéneos.

El mapa de series parte de la consideración de la serie como la intersección entre la función o actividad y el órgano que la realiza (productor), lo que significa que una misma actividad genera tantas series potenciales como agentes participan en su realización⁹. Utilizando terminología BPMN, podríamos afirmar que una serie es el conjunto de artefactos o evidencias de las tareas contenidas en un *swimlane*. De este modo, al mantener la identificación de la procedencia, se compatibiliza el concepto clásico de serie documental, resultado de una jerarquía orgánico-funcional¹⁰, con una identificación de series totalmente orientada a procesos.

De acuerdo con literatura técnica y prácticas muy habituales, la serie documental es hoy día un nivel de descripción archivístico que, en el contexto de un cuadro de clasificación funcional, se asimila a un nivel de actividad y se subordina a una jerarquía de funciones, actividades y transacciones. A menudo, por influencia de los cuadros de clasificación como instrumentos de descripción propios de los archivos históricos, la serie se incorpora como un nivel más en dicho cuadro. Implantar el sistema en un contexto automatizado se convierte desde este punto de vista en desarrollar una estructura jerárquica de carpetas con significación funcional y con la serie documental en el nivel inferior.

¿Por qué, por lo tanto, en nuestra propuesta utilizamos la serie como un elemento con entidad propia, segregándola del cuadro de clasificación en un instrumento distinto, y obviando la estructura jerárquica? Vamos a argumentarlo.

En primer lugar, utilizamos la serie porque la realidad documental que se puede reflejar mediante series es más completa que la que puede reflejar una taxonomía funcional. Más allá de su significación archivística, en el contexto de la gestión documental la serie es un recurso para la gestión, un nivel de agrupación idóneo para la aplicación de políticas y reglas sobre conjuntos significativos de documentos. La serie permite identificar y aglutinar el sustrato documental de los procedimientos, complementando de este modo la reingeniería de procesos desde una perspectiva archivística. También permite gestionar de forma unificada entidades documentales híbridas, en múltiples soportes, formatos y ubicaciones, y dotar así de significación documental a todo tipo de evidencias electrónicas, aunque no tengan forma documental. Y permite también sistematizar la gestión por entidades documentales de la información generada por todo tipo de procesos¹¹.

Hay que tener presente además que, cuando se implanta el sistema de gestión documental, a menudo se identifican escenarios documentales con deficiencias que no es posible corregir a corto plazo, pero que sí deben ser objeto de control desde el primer momento. Por lo tanto, es necesario disponer de un recurso que describa dicho escenario documental y que permita, paulatinamente, una mejora progresiva de sus requisitos. Basar el diseño del sistema en la idea de que cada actividad genera una única serie homogénea consideramos que es un planteamiento a menudo poco realista.

Es por este motivo que el mapa de series se contempla como una herramienta distinta al cuadro de clasificación funcional, puesto que su finalidad es distinta, complementaria pero distinta. Mientras el cuadro de clasificación funcional tiene por fin contextualizar intelectualmente un determinado objeto dentro de un conjunto, el mapa de series es una solución necesaria para la gestión diaria del sistema, y al mismo tiempo un instrumento de control

constante de la realidad documental para el profesional a cargo de dicho sistema.

Las evidencias de la necesidad de dos instrumentos complementarios, especialmente para hacer aplicables sobre los documentos las reglas de ciclo de vida, son numerosas. Desde los planteamientos más clásicos¹², hasta las propias normas ISO 15489, ISO 23081 y las sucesivas versiones de *MoReq*¹³, pasando por aportaciones de la consultoría en gestión documental¹⁴, es recurrente la mención a instrumentos, distintos al cuadro de clasificación, que identifican la realidad documental con el fin de fijar sus requisitos y facilitar su gestión, tanto a los usuarios como a los responsables del sistema. Incluso en algunos casos llegando a proponer, desde la perspectiva de la crisis del funcionalismo, que la clasificación de los documentos obedezca directamente a la tipología de su ciclo de vida¹⁵.

Pasemos a comentar el porqué de la estructura. Uno de los principales objetivos de una clasificación es representar las relaciones entre distintos elementos¹⁶. Por influencia de las clasificaciones orgánicas, muy a menudo las clasificaciones funcionales se han estructurado de forma monojerárquica. Esta dependencia jerárquica ha limitado las posibilidades del *file plan* como herramienta de gestión y explotación, capaz de ofrecer lecturas transversales de una realidad probablemente demasiado verticalizada¹⁷.

En una jerarquía todas las relaciones son de dependencia o inclusión. Sin embargo, las funciones, actividades y procesos de una organización no mantienen únicamente relaciones de dependencia, y cuando estas aparecen no siempre se pueden representar mediante una estructura monojerárquica (un proceso, por ejemplo, puede pertenecer a más de una función o familia). En cambio, una estructura en forma de mapa multiplica el número y los tipos de relaciones que pueden mantener entre sí las funciones, actividades y procesos. Permite además asignar un significado particular a cada una de las relaciones, y establecer axiomas de relación, es decir condiciones para su cumplimiento por parte de las instancias de cada clase¹⁸. Un proceso, de este modo, puede relacionarse con otros procesos por continuidad (procesos antecedentes y consecuentes), por su participación en una misma actividad, aunque se trate de distintos tipos de proceso (subprocesos o procesos transversales), o bien por el contenido de su actividad (el objeto o destinatario de la acción).

Por este motivo, la estructura jerárquica de funciones y actividades, necesaria para identificar las series, se sustituye en nuestro caso por un mapa de procesos, lo que extrapola a las series una perspectiva relacional. Es decir, no existe cuadro de clasificación como se entiende tradicionalmente, sino que las series se derivan directamente del mapa de procesos, con lo que heredan a su vez las relaciones de dicho mapa, tanto las jerárquicas como las transversales.

Pero el potencial relacional del mapa no finaliza aquí. Es importante tener presente que el mapa de series como herramienta obedece a una perspectiva dentro de la organización (la de la gestión documental) que no tiene porqué ser hegemónica. Otros ámbitos, como el de organización o el de tecnologías, son también competentes en el área del funcionamiento interno de la organización, y probablemente dispondrán de sus propios instrumentos de control. En este caso, el valor añadido del mapa de series es su integración con dichos instrumentos, o en todo caso la garantía de interoperabilidad con ellos. Lo importante es que se define un punto de anclaje de la gestión documental dentro de este conjunto, y en este sentido la serie documental demuestra ser un concepto absolutamente encajable¹⁹.

3. Estructura del mapa

El núcleo del mapa es el **inventario de series**²⁰. Cada serie se identifica mediante un conjunto de atributos, normalizables en función del estándar de descripción que se utilice, más un conjunto de relaciones de primer nivel o directas (las derivadas de los componentes del sistema de gestión documental) y de segundo nivel o extendidas (las derivadas de las relaciones del sistema de gestión documental con el resto de sistemas de gestión de la organización).

En el primer nivel de relaciones se sitúan los dos elementos que tradicionalmente se han considerado indispensables para identificar la serie:

- El control autoritativo de funciones y actividades de la organización, es decir, el **cuadro de clasificación funcional**. En nuestro caso lo estructuramos desde la perspectiva de un mapa de procesos, con un desarrollo en macroprocesos, procesos, subprocesos y relaciones transversales de tipo secuencial o temático (familias de procesos).
- El control autoritativo de posibles productores de documentos, también denominado **cuadro de procedencias**, que equivale al repertorio de actores/agentes que complementa un mapa de procesos. Cuando el agente es automatizado, se utiliza la procedencia corporativa.

A estos elementos añadimos un tercero que consideramos fundamental para poder aplicar el sistema en entornos de datos estructurados. Se trata del **inventario de sistemas de información**, entendiendo por sistema de información cualquier sistema que almacene datos estructurados que sean resultado de actividades de la organización.

Cada serie, pues, es el resultado de la participación de un actor o agente en un determinado proceso, y puede concretarse en una agrupación de documentos y/o en datos estructurados almacenados dentro de un sistema de información.

A medida que se van identificando series, estas se relacionan no sólo con funciones, agentes y sistemas, sino también entre ellas, mediante los siguientes tipos de relación:

- **Estructurales** (funcionales): la relación que mantienen entre ellas las series que pertenecen a una misma función. Corresponde al despliegue jerárquico de la taxonomía funcional.
- **De continuidad** (antecedente/consecuente): la relación que mantienen las series que proceden de actividades que se encadenan entre ellas.
- **De derivación** (primaria/secundaria): la relación que mantienen entre ellas las series que son producto de la misma actividad, habitualmente con distintos niveles de competencia por parte del órgano productor de la serie. En este caso, las series de los órganos competentes se denominan primarias, y las de los órganos no directamente competentes, series secundarias.
- **De dependencia**: la relación que mantienen entre ellas series que son producto de distintas actividades, pero cuyo valor depende de la serie relacionada (como sucede con las series transversales o las recapitulativas).
- **De contenido**: la relación que mantienen entre ellas series que no mantienen ningún vínculo por su actividad, pero que hacen referencia al mismo objeto o destinatario.

Las relaciones estructurales y de continuidad se heredan del mapa de procesos. Las relaciones de derivación y dependencia se identifican durante la reingeniería de procesos, o bien durante el trabajo de campo para implantar el sistema en cada unidad de la organización. Las relaciones de contenido se construyen cuando se fijan los criterios de nominalización, o bien cuando se añade al sistema una clasificación por materias²¹.

Una vez identificadas las series, se procede progresivamente a incorporar la información determinante para su ciclo de vida. Este es el aspecto que más potencia proporciona al mapa de series, puesto que asocia la pertenencia a una serie a un conjunto de acciones predeterminadas y activables por eventos o por calendario.

Es importante tener presente que un ciclo de vida existe, no se ejecuta. El ciclo de vida son fases por las que puede pasar un documento o agrupación documental, las cuales se acompañan de un determinado tratamiento. Este tratamiento afecta al acceso, al uso, a la disponibilidad o existencia, y al formato. Por lo tanto, para cambiar permisos de acceso a un documento, restringir su uso, eliminarlo o transformarlo a un formato de conservación a largo plazo, el recurso es provocar un cambio de fase.

Estas fases pueden ser significativas o no, transversales o específicas de cada proceso. En todos los casos, cada fase se relaciona con un conjunto de reglas que ejecutan diversas acciones, y que se activan en función de parámetros contextuales. Es necesario por lo tanto mantener un inventario de reglas asociado a cada conjunto documental y fase en la que se incorpora. Estas reglas tienen, además, un gran potencial de reutilización,

con lo que es muy importante monitorizar la correspondencia entre cada regla-tipo y cada conjunto de documentos mediante el vínculo a la correspondiente serie documental²².

La información que se asocia a cada serie documental en esta fase es la siguiente:

- Mediante **reglas de ciclo de vida**, se indica por qué etapas pasará la serie, cuál es el hecho detonante del inicio de la etapa, y qué acciones se deben realizar sobre la documentación cuando entra en dicha etapa. Estas acciones pueden ser un cambio de espacio, un cambio de formato y/o características descriptivas, y la eliminación.
- Mediante **reglas de control de acceso**, definidas para cada espacio donde residan los documentos a lo largo de su ciclo de vida, se indica qué usuarios (agrupados en grupos y roles) pueden realizar acciones sobre los documentos, y qué tipo de acciones pueden realizar.

Otra información importante que se asocia a la serie, y que determina en buena parte el nivel de control que se consigue con el sistema de gestión documental, es la que describe las características de su contenido. La forma de asociar esta información es definiendo para cada serie un expediente-tipo, es decir, un tipo documental (entendido como un tipo de objeto del gestor documental) que permite predefinir:

- El conjunto de **metadatos específicos** que van a caracterizar los expedientes que se generen en dicha serie documental, los cuales se añadirán a los que herede del tipo expediente-genérico. Una parte importante de estos metadatos pueden ser datos de la tramitación que, incorporados directamente al expediente, sirvan para sustituir determinadas evidencias documentales redundantes, simplificando así el circuito documental del procedimiento²³.
- El **patrón de evidencia o composición documental** del expediente-tipo, en función del circuito documental previamente analizado. Se indicará en este caso la denominación del documento o evidencia dentro del circuito, el tipo documental con el que debe coincidir y, cuando sea necesario, la plantilla o modelo de documento a utilizar. En función de la profundidad del análisis realizado durante la identificación de la serie²⁴ y de la naturaleza del proceso, se podrá determinar la obligatoriedad de determinados documentos, e incluso su orden de aparición.

El hecho de incluir en el mapa la composición documental del expediente-tipo, así como los metadatos específicos de su tramitación, obliga a vincular el mapa de series a otros elementos de información que, aunque no estrictamente archivísticos, son fundamentales para construir la capa de procesos tan frecuentemente asociada a la gestión documental. Estamos hablando ya de las relaciones de segundo nivel o extendidas del mapa. Estos elementos son:

- El **catálogo de procedimientos**²⁵, si la información de detalle de cada procedimiento no se incluye en el mapa de procesos. Esto incluye los datos de contexto, la secuencia de acciones y fases, o las modalidades del procedimiento. Asociada a la descripción del procedimiento encontramos la descripción del circuito documental, en la que se indican los documentos generados y recibidos, así como los intercambios de datos con sistemas de información. Ambos elementos son de vital importancia para definir la composición evidencial del expediente-tipo (documentos más metadatos), y para elaborar la matriz de variables que permite simplificar y automatizar el procedimiento.
- El **catálogo de plantillas o modelos de documento**. El concepto de modelo de documento corporativo es distinto del de documento-tipo de un circuito documental, y corresponde al de plantilla para estructurar un conjunto de información de acuerdo con su función dentro de un procedimiento. Una gestión eficiente debe tender a transversalizar los modelos de documento a través de los distintos procedimientos, de modo que un conjunto limitado de modelos por función del documento (declaración), mediante la combinación con las variables específicas de cada procedimiento, permita cubrir de la forma más eficiente la mayor parte de necesidades documentales. Es importante en este sentido buscar además la interoperabilidad de los distintos modelos de documento, tanto desde un punto de vista interno (formato preferentemente estructurado), como externo (sujeción a estándares internacionales interoperables)²⁶.

A partir de aquí se abre un sinnúmero de posibilidades de integración del mapa de series con otros elementos de información. En las experiencias realizadas el mapa se ha vinculado frecuentemente a un inventario de normativa (o de mandatos), y también al inventario de ficheros contenedores de datos de carácter personal (LOPD)²⁷.

4. Utilidades del mapa

El mapa de series como instrumento materializa la existencia de un único sistema de gestión documental, lo que constituye un factor de integración ante el principal elemento disgregador de la gestión documental: la hibridez. El mapa permite hacer referencia a la existencia de distintos soportes, formatos y aplicaciones desde un punto de referencia único, y al vincularse al inventario de sistemas de información permite también relacionar las distintas manifestaciones estructurales (documentales o datacéntricas) de las evidencias de un procedimiento.

El mapa de series tiene tres grupos potenciales de usuarios. En primer lugar los **usuarios finales**, los que aplican en su día a día el sistema de gestión documental. Para ellos el mapa de series es la estructura que genera su plan personalizado de archivo, y les permite tomar decisiones inmediatas sobre el tratamiento de los documentos. Incluso en un entorno de trabajo absolutamente libre, el mapa de series, disponible en línea, ofrece la directriz para saber qué deben hacer con un expediente en concreto (qué nombre darle, cómo nominalizarlo, durante cuánto tiempo conservarlo, etc.) y qué documentos deben archivar en él. A partir de aquí, y combinado con soluciones tecnológicas, el mapa de series determina la estructura de carpetas donde los usuarios archivarán los documentos electrónicos (sean estas de red local, de correo electrónico o en un gestor documental), cómo identificarán los documentos, etc.

El segundo grupo son los **desarrolladores**. El mapa de series contiene una parte importante del análisis funcional, e incluso, en función del nivel de detalle, del diseño técnico de una solución tecnológica de gestión documental. Los distintos elementos del mapa de series se pueden traducir directamente en parámetros del sistema informático, el cual ofrece a su vez un entorno válido para el hospedaje y gestión del propio mapa. Al mismo tiempo, el trabajo de campo realizado para la elaboración del mapa se avanza ya a la gestión del cambio, lo que permite facilitar el proceso de implantación del sistema y su adopción no traumática por parte de los usuarios finales. Los distintos vínculos reflejados en el mapa (con sistemas de información, procesos y esquemas de metadatos interoperables) permiten además planificar y desarrollar las integraciones del gestor documental con sistemas externos (EAI), tanto para el intercambio de datos como de procesos, evitando de este modo que el gestor documental se convierta en el enésimo silo de información. De hecho, la información esencial de las organizaciones se almacena cada vez más en forma de datos estructurados, y la apuesta hacia la EAI es la evolución natural de los sistemas de gestión documental basados exclusivamente en documentos-objeto.

Finalmente, el tercer grupo son los propios **profesionales de la gestión de documentos**, los que se ocupan del diseño e implantación del sistema. En este caso, el potencial del mapa, más allá de ofrecer la base para el proceso de desarrollo, se manifiesta en forma de herramienta de evaluación continua de la calidad del sistema, lo que permite:

- Ajustar el sistema a los cambios que se produzcan, tanto en el contexto externo como dentro de la propia organización. Por ejemplo, adaptar el sistema a raíz de la aparición de nueva legislación o normativa técnica, o bien de cambios en la estructura orgánica, viendo inmediatamente sobre qué series se debe actuar, qué modificaciones hay que realizar en su estructura documental y en los metadatos del expediente tipo, si hay que introducir cambios en los soportes documentales utilizados, cómo impacta en los sistemas de información y qué modificaciones hay que realizar en ellos, qué datos pueden pasar de documentales a estructurados, qué documentos hay que empezar a autenticar, etc.
- Auditar y mejorar el sistema desde dentro. Teniendo en cuenta que los plazos de implantación de los sistemas de gestión documental en las organizaciones son habitualmente bastante prolongados, es fácil que los criterios utilizados se puedan desviar del modelo inicial, restando coherencia (y por lo tanto eficacia) al sistema. Mediante el análisis transversal se puede, por ejemplo, mejorar

la clasificación y detectar nuevas relaciones entre series y/o sistemas de información, así como realizar una valoración plenamente funcional y concentrar progresivamente el valor evidencial en un subconjunto esencial de series²⁸.

Centrémonos un momento en dos ejemplos de este tipo de análisis. Uno de ellos es la homogeneización de criterios de nominalización y, por ende, de formación de expedientes. La utilización de prefijos con criterios cambiantes o la utilización de distintas fuentes autorizadas de números de referencia (lo que remite a documentos/series recapitulativos o bases de datos registrales) son disfunciones que pueden ser detectadas y corregidas mediante la lectura transversal del mapa de series.

Otro ejemplo es el análisis de conglomerados o clúster. Este análisis, aplicado a series documentales, permite identificar las series clave (e incluso las de carácter vital), aquellas que concentran un mayor número de relaciones determinantes, y en consecuencia aplicar medidas para aumentar su calidad, o descargar de responsabilidad a otras series complementarias (convirtiéndolas en secundarias). Si incluyo en este análisis otros tipos de entidades, como los sistemas de información, permite identificar los sistemas sobre los que se concentra el valor evidencial de la organización, aplicar medidas de seguridad adicionales, o incluso hacer aportaciones para la elaboración del mapa de sistemas tecnológicos de la organización (necesidad de nuevas aplicaciones y desarrollos, posibilidad de automatizar procesos, etc.).

El mapa de series es, en definitiva, un instrumento operativo y al mismo tiempo estratégico, una herramienta para el diseño, la implantación y la gestión diaria del sistema de gestión documental, pero al mismo tiempo una herramienta de análisis y planificación estratégica, un verdadero cuadro de mando para la dirección del sistema e, incluso, del conjunto de la organización.

5. El futuro del mapa de series

El escenario de aplicación de los conceptos del records management se hace, sin embargo, cada día más complejo. La gestión centrada en el documento ya no es hegemónica en un entorno de gestión que combina cada vez más datos estructurados (ERP, EAI, redes sociales, etc.), con un potencial de reutilización enorme (Linked Data, RDF, sindicación de contenidos, etc.) y con la voluntad de una utilización conjunta y transversal (Open Data, Big Data, eDiscovery, etc.).

En este escenario, los niveles inferiores de unidad documental se desintegran (el documento como objeto o evidencia de uso único)³⁰, y el nivel funcional resulta demasiado abstracto para la aplicación de reglas de ciclo de vida. Se visualiza la necesidad de un nivel de gestión que permita compilar toda la información multiforme que genera una función o actividad, y este nivel puede ser la serie documental y sus instancias en expedientes.

Sin embargo, el uso de agrupaciones documentales no parece haberse incorporado al universo de la gestión datacéntrica. Incluso desde el propio ámbito archivístico se cuestiona la necesidad de mantener una gestión basada en agrupaciones documentales, especialmente por la dificultad que una lectura restrictiva del concepto de agrupación presenta para el principal reto de la gestión actual de la información: la reutilización³¹.

Probablemente estamos ante un escenario en definición, donde en los próximos años veremos redefinirse algunos de los conceptos axiales del *records management*. Si se acaba destruyendo el documento como elemento básico de evidencia, lo único que preservará la identidad del *records management* ante la gestión de información en general es el concepto de agrupación documental. Personalmente considero que hay indicios fiables de la validez del concepto de agrupación documental, incluso en un entorno de desintegración del documento tal como lo entiende la diplomática, y alguna experiencia que hemos realizado en la Universidad de Barcelona induce a confirmar esta tendencia³².

Barcelona, 26 de abril de 2013.

¹ *MoReq Specification* en 2001, *MoReq2* en 2008 y *MoReq2010*.

² Por ejemplo la política de gestión de documentos electrónicos para todas las administraciones españolas del Esquema Nacional de Interoperabilidad. Véase *Resolución de 28 de junio de 2012 (BOE de 26 de julio)*, de la *Secretaría de Estado de Administraciones Públicas*, por la que se aprueba la *Norma Técnica de Interoperabilidad de Política de gestión de documentos electrónicos*.

³ Es el caso de normas como la ISO/TR 26122:2008 *Information and documentation - Work process analysis for records*, o la ISO 16175-3:2010 *Information and documentation - Principles and functional requirements for records in electronic office environments - Part 3: Guidelines and functional requirements for records in business systems*. Ambas normas, aunque de gran importancia referencial, no resuelven de forma concreta el reto de cómo elaborar un cuadro de clasificación funcional ni de qué forma y mediante qué instrumentos vincular el circuito documental a un proceso o flujo de trabajo.

⁴ La propuesta metodológica descrita en esta ponencia es fruto de la evolución de un conjunto de experiencias llevadas a cabo inicialmente en el Gobierno de la Comunidad Autónoma de Cataluña (Generalitat de Catalunya). A partir de la experiencia inicial en el Departament de Cultura, el sistema de desarrolló conceptualmente en el *Departament d'Universitats, Recerca i Societat de la Informació* (DURSI), en el marco del proyecto DursiGED, dando soporte al proyecto de gestión de documentos electrónicos BAULA, y se materializó como herramienta tecnológica en el *Departament de la Vicepresidència*. Actualmente se está aplicando en organizaciones como *Intermón Oxfam*, *Médicos sin Fronteras* o *Excelta Consult*, constituye la base conceptual para el diseño de sistemas de gestión documental que se imparte en el *Máster de Gestión Documental e Información en las Empresas* (MGDIE), y prosigue su desarrollo en el marco de dos proyectos de investigación de la Universidad de Barcelona.

Para conocer esta evolución véase: Canela, Montserrat (et al.). "El desenvolupament del sistema de gestió dels documents administratius del Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya". *Lligall*, núm. 15 (1999). Véase también: Serra, Jordi; Casellas, Montserrat. "Un model d'implantació d'un sistema de gestió de la documentació administrativa: el projecte DursiGED". *BiD*, núm. 18 (2007). Y también: Serra, Jordi. "La gestió per expedients i la preservació de la documentació electrònica: el sistema BAULA", *Lligall*, núm. 25 (2006). Y también: Serra, Jordi. "La inclusión de requisitos archivísticos en proyectos de tramitación electrónica: el mapa de series y sus formas de implantación". Ponencia escrita presentada en las VI Jornadas de l'Associació d'Arxivers i Gestors de Documents Valencians, Valencia, 7 de mayo de 2010. *Revista d'arxius*, núm 8 (2010). Y también: Serra, Jordi; Andreu, Jordi. "El Màster de Gestió Documental i Informació a les Empreses (MGDIE): una oportunitat professional". *Bulletí de l'Associació d'Arxivers i Gestors de Documents Valencians*, núm 47 (2012).

⁵ No me sirve de mucho disponer de un catálogo de series, un catálogo de procesos o un inventario de sistemas de información, si no puedo saber fácilmente qué parte de una serie documental residen en un determinado sistema de información, o qué series se ven afectadas por cambios en un proceso.

⁶ La idea que se desprende de la norma ISO 30300 es que este instrumento sea una aplicación única de gestión documental, la misma que se va a utilizar para contener y gestionar los documentos, tal como argumenta Carlota Bustelo en Bustelo, Carlota. *Serie ISO 30300: Sistema de Gestión para los Documentos*. SEDIC, Documentos de Trabajo, octubre de 2011, 1ª revisión. Sin embargo, aunque sea un horizonte deseable, la existencia de un único instrumento tecnológico de definición, gestión y tramitación queda todavía lejos de la realidad de muchas organizaciones, donde la hibridez de soportes y la fragmentación de los sistemas de información (e incluso de las modalidades de prestación de servicios tecnológicos) no permite pensar a corto plazo en un sistema centralizado. Por este motivo en esta ponencia abogamos por una gestión centralizada y una implantación descentralizada, preferentemente en los sistemas origen, que asegure la interoperabilidad entre todas sus implantaciones.

⁷ ARMA *International* define *file plan* como "A classification scheme describing different types of files maintained in an office, how they are identified, where they should be stored, how they should be indexed for retrieval, and a reference to the approved disposition for each file" (en ARMA. *Glossary of Records and Information Management Terms*, 3rd Edition, 2013). La norma ISO 15489 incluye el *file plan* como uno de los elementos que es necesario elaborar durante la fase de diseño del sistema, con posterioridad al análisis de las funciones y actividades. Las tres versiones de MoReq omiten el uso del término *file plan*, pero hacen referencia al *Records Classification Scheme*, concepto equivalente al de *file plan* y distinto del de cuadro de clasificación funcional (o *Business Classification Scheme*). La noción de *file plan* corresponde, en resumen, a una estructura de clasificación que tiene por objetivo facilitar la aplicación de reglas de acceso y ciclo de vida a los documentos (agrupados en series documentales o agrupaciones equivalentes). El hecho de que a menudo se remarque la necesidad de que corresponda a una estructura jerarquizada de funciones y actividades ha inducido en algunos casos a confundirlo con el propio cuadro de clasificación, cuando en realidad lo que se plantea en estos casos es la supresión del cuadro de clasificación como instrumento previo a la elaboración del *file plan*. (véase HEI *Records Management. Guidance on developing a file plan*. JISC Infonet, 2007, y también Van Houten, Gerry. "Drafting a function-based file classification plan". *Information Management*, July-August, 2010).

⁸ ECM: *Enterprise Content Management*, ERM: *Electronic Records Management*, BPM: *Business Process Management*, ERP: *Enterprise resource planning*, EAI: *Enterprise Application Integration*.

⁹ Esto no es incompatible con el hecho de que los documentos y expedientes electrónicos pueden ser compartidos. En el entorno electrónico es posible sustituir la posesión por el acceso, con lo que la serie se convierte en virtual, pero no por ello desaparece, puesto que su existencia se traduce en un conjunto de reglas de acceso, uso y perdurabilidad de dichos accesos que están asociadas a un agente en particular.

¹⁰ La que subyace en la concepción multinivel de la ISAD(G): *General International Standard Archival Description*, 2nd edition.

¹¹ Si se desea implantar un sistema de gestión basado en el expediente como unidad de trabajo, como demanda la *Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos*, y su desarrollo en el marco del Esquema Nacional de Interoperabilidad, la serie facilita poder gestionar por expedientes todo tipo de tramitaciones, al proporcionar la base para definir las características del expediente tipo. Para un análisis más detallado véase Serra, Jordi. "La inclusión de requisitos archivísticos en proyectos de tramitación electrónica: el mapa de series y sus formas de implantación". Ponencia escrita presentada en las VI Jornadas de l'Associació d'Arxivers i Gestors de Documents Valencians, Valencia, 7 de mayo de 2010. *Revista d'arxius*, núm 8 (2010).

¹² Eduardo Núñez, citando a Molina y Leyva, enumera los instrumentos que la unidad de archivo debe elaborar para dar soporte a los archivos de gestión, diferenciando entre un cuadro de clasificación genérico para toda la organización, un cuadro de clasificación adaptado a cada oficina, y un catálogo de los tipos y las series documentales de dicha oficina. Véase Núñez, Eduardo. *Organización y gestión de archivos*. Gijón: Trea, 1999, citando los instrumentos de información que proponen Molina y Leyva en Molina, J.; Leyva, V. *Técnicas de archivo y tratamiento de la documentación administrativa*. Guadalajara: ANABAD Castilla-La Mancha, 1996 (Textos; 22).

¹³ En la primera versión de MoReq el concepto de serie es sustituido directamente por el de clase, en atención al hecho de que en el entorno digital, donde todo objeto puede ser un objeto compartido, la serie y la actividad coincidirán siempre en una relación 1 a 1. Esta asociación se mantiene en MoReq2: "MoReq2 uses the term *class* to describe the portion of a hierarchy represented by a line running from any point of the hierarchy to all the files below it. The term *class* therefore corresponds to a group or series (or sub-group, sub-series etc.) in some texts." Pero al mismo tiempo introduce el concepto de *record type*, que curiosamente define como aquello que describe "characteristics of records that are not (and usually cannot be) defined in the classification scheme. This can include specific metadata attributes, retention requirements, access controls or kind of document." Es decir, la información que habitualmente consignamos a nivel de serie documental y que define el expediente tipo de dicha serie. MoReq2 hace mención explícita de dos instrumentos distintos, el *Business Classification Scheme* (o sistema de clasificación funcional) y el *Records Classification Scheme* (o sistema de clasificación de documentos), estructura esta segunda sobre la cual se aplican los ciclos de vida. Citando literalmente: "It is essential that the classification scheme (technically, a records classification scheme) is closely aligned with the business needs of the organisation. Good practice suggests that the organisation first identifies a business classification scheme before designing a records classification scheme". En MoReq2010 ambos conceptos se separan todavía más, puesto que aparece un nuevo concepto, el de *aggregation*, diferenciado del concepto de *class*, que constituye el nivel sobre el que se aplican

los ciclos de vida, y que puede tomar la significación que decida el implementador del sistema. Toda la estructura de aggregations se considera un conjunto separado de la estructura de clasificación, la cual sí se organiza en clases, pero con una relación no necesariamente jerárquica. De acuerdo con MoReq2010, cualquier clase se puede asociar a cualquier nivel de la estructura de *aggregations*.

¹⁴ Como por ejemplo el concepto de mapa documental propuesto por Elisa García-Morales. Para más información véase García-Morales Huidobro, Elisa. "Herramientas para la gestión del conocimiento: el mapa documental, una experiencia práctica de implantación sobre la Intranet corporativa." En: *Jornadas de gestión del conocimiento en las organizaciones*, Madrid, 2000.

¹⁵ Existe una corriente crítica con el uso sistemático de funciones y actividades en la clasificación de documentación que establece como pauta la norma ISO 15489, especialmente cuando se traslada esta estructura al *file plan* o al propio gestor documental en forma de estructura de carpetas. Un ejemplo claro lo ofrece la teoría de los Big Buckets, que reduce el *file plan* a un número limitado y fijo de carpetas, con el objetivo de facilitar la aplicación de las reglas de ciclo de vida. En este caso, reflejar la clasificación funcional se considera un obstáculo que complica innecesariamente a los usuarios finales las tareas de archivo. Sobre el uso de Big Buckets véase Cisco, Susan. "Big Buckets for simplifying records retention schedules". En: *Hottopic*, ARMA International, 2008. Para un exponente de la corriente que cuestiona la preceptividad de la clasificación funcional, véase Bak, Greg. "Continuous classification: capturing dynamic relationships among information resources". *Archival Science*, vol. 12, núm. 3 (2012).

¹⁶ Guercio, Maria. "Principles, Methods, and Instruments for the Creation, Preservation, and Use of Archival Records in the Digital Environment." *The American Archivist*, vol. 64 (2001).

¹⁷ Por una lectura a veces restrictiva del concepto de jerarquía, la gestión documental ha sido demasiado impermeable al modelo relacional, centrándose en un modelo de clasificación preferentemente monojerárquico (tanto para el *Business Classification Scheme* como para el *file plan*), y desaprovechando el potencial de las clasificaciones facetadas o de la superposición de clasificaciones mediante descriptores o nominales (similares, por su proceso de asignación, a las folksonomías). La confusión es especialmente imperdonable por el hecho de que el uso de una estructura relacional no excluye la permanencia de las relaciones jerárquicas, especialmente útiles con la documentación electrónica para gestionar la herencia de metadatos, tal como establece MoReq2: "The use of a hierarchical classification scheme is mandatory for compliance with MoReq2. This is in order to enable the inheritance of retention and disposition schedules and other metadata and also to facilitate navigability." No hay limitación, por lo tanto, para combinar múltiples clasificaciones en un mismo sistema de gestión documental (e implementarlas en un gestor documental) puesto que, en el fondo, toda clasificación se reduce a una asignación de metadatos. Véase en este sentido Jones, Philip. "The role of virtual folders in developing an electronic document and records management system: Meeting user and records management needs". *Records Management Journal*, vol. 18, núm. 1 (2008).

¹⁸ Disciplinas afines a la archivística utilizan de forma sistemática estructuras relacionales para representar el conocimiento, que van desde los tesauros a las ontologías, y hay experiencias de su aplicación en el ámbito de los archivos. Como ejemplo véase Klischewski, Ralf. "Towards an Ontology for e-Document Management in Public Administration; the Case of Schleswig-Holstein." En: *36th Annual Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS'03)*, 2003. Y también Palacios, JP.; Cremades, J.; Costilla, C. "Towards a Web Digital Archive Ontological Unification." En: *The Third International Conference on Information Technology and Applications (ICITA'05)*, Sydney, 2005.

¹⁹ Un ejemplo de esta integración es el proyecto de catálogo corporativo de procesos que se ha impulsado en el ámbito organizativo de la Generalitat de Catalunya, desarrollado por la consultora Everis, y donde se ha incluido la necesidad de vincular la serie documental a cada proceso identificado. Véase Departament de Governació i Relacions Institucionals (Generalitat de Catalunya). *Catàleg Corporatiu de Processos de la Generalitat de Catalunya; presentació de resultats*. 3 d'abril de 2013.

²⁰ La base del modelo de datos del mapa de series es la norma ISO 23081 *Information and documentation - Records management processes - Metadata for records*. El inventario de series corresponde al elemento Records. Los controles autoritativos de funciones y de productores corresponden respectivamente a los elementos *Business* y *Agents*. Las reglas de ciclo de vida se ubican en el elemento Mandates. Véase como referente la Orientación sobre la elaboración de un esquema de metadatos (Norma UNE-ISO 23081). Traducción del documento: ISO/TC 46/SC 11 N800R1, realizada por AEN/CTN 50/SC 1. AENOR, 2010.

²¹ El uso combinado de otras clasificaciones complementarias a la funcional está previsto en la norma ISO/TR 15489-2:2001 (apartado 4.2.1). Para la incorporación de clasificaciones temáticas (*subject classification*) en el diseño del sistema, véase Shepherd, Elizabeth; Yeo, Geoffrey. *Managing records: a handbook of principles and practice*. London: Facet, 2003.

²² Las soluciones de gestión documental ECM no acostumbran a disponer de un módulo que facilite el mantenimiento de las reglas de ciclo de vida, ni que proporcione una perspectiva analítica y de control.

²³ Toda tramitación reglada se puede reducir a una matriz de variables, de manera que no existen documentos como tales, sino sólo un conjunto de datos directamente a nivel de expediente (a pesar de que los sistemas tramitadores simulen secuencias de documentos, como sucede en SAP con los infotipos). Para un desarrollo de esta concepción, véase Puig-Pey, Antoni, Guiu, Pere i Agramunt, Helena. *Circuits administratius. Disseny i millora*. València: Associació d'Arxivers i Gestors de Documents Valencians - Tiravol, 2008, y también Serra, Jordi, "La gestió per expedients i la preservació de la documentació electrònica: el sistema BAULA", *Lligall*, núm. 25 (2006).

²⁴ Especialmente si es el fruto de un proceso de análisis y mejora (reingeniería) del proceso generador de la serie.

²⁵ También puede tomar la forma de un catálogo de trámites o servicios, especialmente en ámbitos de servicios telemáticos o de Administración electrónica.

²⁶ Como, en el ámbito privado, el *Universal Business Language* (UBL) de OASIS.

²⁷ En España, la legislación sobre protección de datos personales obliga a declarar públicamente los ficheros que contienen datos de personas, con independencia de que estos datos se gestionen mediante uno o varios sistemas de información, documentación electrónica o incluso documentación en papel. El conjunto de datos recibe el nombre de fichero lógico. La correspondencia del fichero lógico con sus correspondientes ficheros físicos (expedientes o sistemas de información) se puede llevar a cabo mediante el vínculo del fichero lógico con las correspondientes series documentales. Véase la *Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal*.

²⁸ El mapa de series proporciona un indicador del nivel real de implantación del sistema, y puede ayudar a afrontar con éxito procesos de auditoría y/o certificación de acuerdo con la norma ISO 30300.

²⁹ El criterio de nominalización, o identificación unívoca de cada instancia de una serie (lo que en nuestro ámbito generalizamos en expedientes), es de una importancia capital tanto para la gestión como para la posterior captura y conservación a efectos de archivo. Muchas veces no se le da suficiente importancia en el diseño del sistema, y se deja para la fase de implantación, o incluso a la discrecionalidad del usuario del sistema. Pero hay que tener presente que esta identificación no sólo es el principal punto de acceso para el creador de ese ítem, sino que además refleja si se está aplicando correctamente la identificación de funciones y actividades realizada durante la fase de clasificación. A menudo refleja errores de concepto en relación con la clasificación funcional, que se traducen en un incorrecto criterio de formación de expedientes. Por ejemplo, puedo identificar una actividad de fomentar el teatro mediante la concesión de subvenciones, pero esto queda incompleto si después no creo un expediente para cada subvención, desde su inicio hasta su fin. Si dentro de dicha actividad creo un tipo de expediente para las solicitudes, y otro para las resoluciones, he subvertido absolutamente la clasificación funcional que había previsto inicialmente, y la he convertido de *facto* en una clasificación por formas documentales.

³⁰ Cada vez más el documento es circunstancial, temporal, lo que se impone es el dato. El documento, tal como los entendemos en forma de agregado permanente de datos, tiende a desaparecer (excepto los multimedia, que quedan aparte de esta tendencia). Y además se trata de un dato reutilizado, ubicuo, el cual debemos ser capaces de preservar, autenticar y comunicar de forma vinculada a varios contextos. Una reutilización de la información que es, al menos en apariencia, totalmente

contraria a la idea de contexto archivístico o unicidad del documento de archivo. Problemática analizada en *International Research on Permanent Authentic Records in Electronic Systems (InterPARES) 2: Experiential, Interactive and Dynamic Records*. Duranti, Luciana and Randy Preston (eds.). Roma: Associazione Nazionale Archivistica Italiana, 2008.

³¹ Greg Bak afirma que es la gestión a ítem level la que mejor se adapta al potencial de reutilización de los documentos electrónicos actuales. Y un ejemplo de ello es el patrón de diseño subyacente en *Microsoft Sharepoint*, que toma al objeto como centro de la gestión. Véase Bak, Greg. "Continuous classification: capturing dynamic relationships among information resources". *Archival Science*, vol. 12, núm. 3 (2012).

³² En el marco del *Máster de Gestión Documental e Informação en las Empresas (MGDIE)*, conjuntamente con los equipos de la consultora *Tiravol* y la consultora *Auren*, se llevó a cabo la experiencia de, partiendo de un proceso basado en documentos objeto, descomponerlo en variables y convertirlo directamente en un proceso datacéntrico implementado en una herramienta BPM basada en formularios de datos (*AuraPortal*). El resultado fue satisfactorio tanto desde el punto de vista de su factibilidad como desde el de la reducción de los tiempos de desarrollo.



Direção Municipal de Cultura
Departamento de Património Cultural
Divisão de Arquivo Municipal