

**GESTION DE DOCUMENTOS DEL SECTOR PUBLICO  
DESDE UNA PERSPECTIVA ARCHIVISTICA  
II**

**ORGANIZACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS  
ADMINISTRATIVOS**

**ALICIA CASAS de BARRAN**

**ANDREW GRIFFIN**

**LAURA MILLAR**

**MICHAEL ROPER**

**CONSEJO  
INTERNACIONAL  
DE ARCHIVOS**

**UNIVERSIDAD DE LA  
REPUBLICA  
ARCHIVO GENERAL**

**INTERNATIONAL  
RECORDS MANAGEMENT  
TRUST**

## **AGRADECIMIENTOS**

Anne Thurston, OBE, por su generoso apoyo y amistad desde 1989.

IRMT (Internacional Records Management Trust), por la autorización para el uso de los materiales del MPSR (Management of Public Sector Records)\*.

Profesora Mireya Callejas por sus prontas respuestas.

Profesoras Ayudantes de Curso Lic. Liliana Gargiulo y Arch. Lourdes Ramos por su permanente cooperación.

A la Universidad de la República, Uruguay por su apoyo al trabajo archivístico.

## INTRODUCCION

*Organización y control de documentos administrativos*, propone continuar el desarrollo de una serie integrada de apoyos bibliográficos, en español, en el formato de enseñanza programada (incorporando recursos didácticos) que pueda ser usada para estudio individual; como parte de un programa de educación a distancia; o como instrumento de apoyo en clases magistrales o talleres. Los antecedentes pueden encontrarse en materiales del International Records Management Trust<sup>1</sup>, que fueron adaptados a la realidad documental iberoamericana, recibida de España, tratando de superar las dificultades idiomáticas y terminológicas, de la herencia anglosajona de los materiales aludidos.

Aunque en los inicios, la archivología fue considerada como complementaria al estudio de la historia y era sinónimo de capacidad para preparar las fuentes y ponerlas a disposición de la investigación, publicando y editando documentos, la gestión de los documentos administrativos formó parte de los contenidos de los planes de estudio de la disciplina en toda Iberoamérica.

En este volumen se tratan una serie de cuestiones relacionadas con los documentos administrativos<sup>2</sup> y la gestión de los mismos. Se considera el papel esencial que ellos tienen para apoyar la eficiencia de la administración, la rendición de cuentas y el estado de derecho. Se examina las características de los documentos como testimonios confiables y precisos de las decisiones y las acciones que documentan. Son considerados los principios del control y las necesidades fundamentales de un sistema de gestión de documentos. Luego, se examinan con detalle los mecanismos y las prácticas que gobiernan el control los documentos corrientes y semicorrientes desde su creación. Este control asegura que los documentos sean mantenidos y recuperados con eficiencia para el uso de la administración a la vez que asegura la posibilidad de una gestión eficaz en todas las fases del ciclo vital. .

Asimismo, se estudia el expediente, documento múltiple, heredado de la administración colonial española usado por la mayor parte de las organizaciones públicas en Iberoamérica.

\*\*\*\*\*

---

<sup>1</sup> International Records Management Trust  
4<sup>th</sup> Floor, 7 Hatton Garden  
London EC1N 8AD  
United Kingdom  
<http://www.irmt.org>

<sup>2</sup> Se utiliza "documentos administrativos" siguiendo la terminología usada en: HEREDIA HERRERA, Antonia. "El debate sobre la gestión documental", en *Métodos de Información*, en-mar, 1998

Como se ha manifestado este texto puede ser utilizado para estudio individual; como parte de un programa de educación a distancia; o como instrumento de apoyo en clases magistrales o talleres.

En las propuestas de educación a distancia, o en modalidad semipresencial, los procesos de enseñanza y aprendizaje no tienen lugar en un espacio compartido por alumnos y docentes ni acontecen en forma simultánea sino que se encuentran mediatizadas a través de los materiales usados.

El principal problema que deben afrontar ambos actores, estudiantes y profesores es la ausencia de una relación cara a cara y es allí donde los materiales escritos, en cualquier soporte, tratan de llenar ese vacío y a la vez resolver los problemas que por este motivo puedan aparecer. De allí la centralidad de estos materiales, que también en los sistemas presenciales tienen un papel protagónico. Son instrumentos de enseñar y aprender que "se caracterizan por codificar la información mediante la utilización del lenguaje textual, el sistema simbólico dominante".

Se ha procurado en este texto favorecer el aprendizaje de los contenidos más relevantes del tema central, los documentos administrativos, tratando de que los nuevos saberes puedan ser incorporados a la estructura cognitiva de quienes aprenden. Se ha agregado un conjunto de actividades en las que el estudiante podrá poner en juego sus recursos, estrategias y habilidades de forma de participar activamente en el proceso de construcción de su propio conocimiento.

La realización de actividades tales como el análisis de casos, formulación de hipótesis, interpretación de posiciones distintas, establecimiento de relaciones conceptuales, creemos, contribuirá a la generación de capacidades que habiliten al estudiante a la resolución independiente de los problemas que en el futuro puedan llegar a plantearse.

Como somos conscientes de las dificultades que la enseñanza a distancia de la Archivología puede presentar apostamos por ella en su subforma: la semipresencialidad y aportamos este trabajo con la esperanza de que llegue a ser útil a quienes se acercan a la disciplina.

A. C. de B.

# I LOS DOCUMENTOS

En este capítulo se examinan los conceptos centrales de los documentos. Se exponen las ideas internacionales más recientes sobre el papel de los documentos en la sociedad, se establecen las características esenciales y se presentan algunos principios generales relativos a la gestión y el mantenimiento de los documentos. Los temas considerados incluyen:

- La importancia de los documentos
- Los documentos como testimonio (o, prueba)
- Características esenciales de los documentos
- Ciclo vital de los documentos y concepto del continuo
- Los principios generales de la gestión y el mantenimiento de los documentos
- Usuarios de los documentos

## 1 LA IMPORTANCIA DE LOS DOCUMENTOS

Ninguna institución gubernamental u organización privada podría sobrevivir sin documentar sus actividades. Oficina alguna podría funcionar bien si tuviera que depender solamente de la memoria de sus funcionarios para recordar las transacciones efectuadas.

Sin documentos cualquier administración organizada dejaría rápidamente de funcionar. Los documentos y específicamente la información que contienen, son uno de los recursos fundamentales que las instituciones necesitan para poder realizar sus operaciones eficazmente.

Así como una organización podría seguir funcionando con escasos recursos humanos, económicos o materiales, no podría funcionar si no mantuviera sus documentos y fuera posible el acceso a los mismos.

### Actividad 1

Antes de continuar la lectura de este capítulo escriba cinco razones, por lo menos, por las cuales, a su juicio, los documentos son importantes. ¿Qué tareas administrativas ayudan a realizar? ¿Qué beneficios proporcionan los documentos a los ciudadanos?

En el contexto de las actividades administrativas de las organizaciones los documentos ayudan a:

- Proporcionar una memoria corporativa
- Formular políticas
- Tomar decisiones apropiadas
- Alcanzar más eficiencia, productividad y coherencia
- Cumplir con los requisitos legales y las regulaciones vigentes
- Proteger los intereses de la organización y aquellos de su personal y sus clientes
- Reducir los riesgos relacionados con la falta de pruebas de decisiones y acciones
- Documentar actividades y logros

En el sector público los documentos son fundamentales para el concepto de democracia. La información documentada apoya la protección de los derechos humanos, el estado de derecho y el trato justo e igual de los ciudadanos. Los ciudadanos tienen derecho a esperar que habrá pruebas documentales confiables y precisas de las decisiones y acciones del gobierno.

Por ejemplo, los documentos son imprescindibles para determinar con precisión si los recursos recaudados por el estado en interés de los ciudadanos son gastados de una manera que los beneficie: en servicios de salud, educación y otros.

Más aun, los documentos son los que protegen los derechos de los ciudadanos, verbigracia, el derecho de propiedad de la tierra, documentado mediante registros catastrales y títulos de propiedad, o los derechos a una jubilación o una pensión, documentados mediante los expedientes de personal, llamados también legajos personales. Cuando los derechos personales no son respetados, son los documentos los que permiten a los ciudadanos solicitar u obtener la reparación legal.

### **Los documentos como testimonio**

Ningún gobierno ni ninguna organización podrían ser responsabilizados por acto alguno si no existen documentos que ofrezcan testimonio registrado de sus actividades. La responsabilidad se establece cuando es posible mostrar pruebas de que los funcionarios públicos sabían lo que hubieran debido saber, que medidas tomaron y el resultado de sus actividades.

Los documentos testimonian el cumplimiento de leyes, reglamentos y procedimientos. Los documentos confiables pueden servir de prueba para mostrar abusos de función, mal uso de los recursos, e incumplimiento de compromisos o normativa financiera.

Los documentos ofrecen testimonios verificables de fraude y pueden conducir a quienes investigan a las raíces de la corrupción. Los documentos bien administrados pueden obrar como una restricción eficiente en función de su costo. Siempre será más barato

prevenir un fraude que el costo que la corrupción y su enjuiciamiento tienen para el Estado.

Los documentos cooperan con la preservación de la memoria colectiva de los pueblos. La conservación permanente de los documentos con valor histórico ayuda a establecer la cadena de la historia pues los mismos son pruebas esenciales. Dan a los pueblos su sentido de identidad, sirven como memoria y conforman el patrimonio documental de un país.

Sin embargo, no siempre las actividades de una organización resultan automáticamente en la creación de documentos. Hay oportunidades en que la creación del documento no es concomitante con la actividad. Cuando se crean, los documentos deben ser accesibles y utilizables mientras tengan valor. Consecuentemente, las instituciones tienen que establecer estrategias y procedimientos para asegurar que los documentos se crean, se conservan y es posible su acceso cuando se necesitan. Estas son funciones de la Gestión de documentos. En Brasil se define la Gestión de documentos de archivo en el Decreto N° 4.915 de 12 de diciembre de 2003.<sup>3</sup>

La **Gestión de documentos** es el conjunto de tareas y procedimientos orientados a lograr economía y eficiencia en la creación, el mantenimiento, el uso y la disposición de los documentos de una organización durante todo su ciclo de vida y de hacer que la información que contienen esté disponible en apoyo del quehacer de esa organización y de los usuarios externos a ella que lo requieran.

**La gestión de documentos pretende suministrar el documento apropiado en el contexto apropiado a la persona apropiada en el momento apropiado y con el menor costo posible**

---

<sup>3</sup> El Decreto N° 4.915 de 12 de Dezembro de 2003. *Dispoe sobre o Sistema de Gestao de Documentos de Arquivo - SIGA, da administração pública federal e dá outras providências.* En el Art.1º, Numeral 2: *Considera-se gestao de documentos, com base no art. 3º da Lei nº. 8.159 de 8 de janeiro de 1991 o conjunto de procedimentos e operações técnicas referents à produção, tramitação, uso avaliação e arquivamento dos documentos, em fase corrente e intermediária, independente do suporte, visando a sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente.*

En el Numeral 1: *Para os fins deste Decreto, consideram-se documentos de arquivo aqueles produzidos e recebidos por órgãos e entidades da administração pública federal, em decorrência do exercício de funções e atividades específicas, qualquer que seja o suporte da informação ou a natureza dos documentos.*

Cuando los sistemas documentales no funcionan apropiadamente hay consecuencias graves para el gobierno y los ciudadanos en general. Por ejemplo:

- Los funcionarios se ven obligados a tomar decisiones sobre una base *ad hoc* sin la ventaja de una memoria institucional;
- No es posible probar un fraude ni realizar informes ni auditoría significantes;
- Las acciones del gobierno no son transparentes;
- Los ciudadanos no pueden exigir o proteger sus derechos;
- Los ciudadanos no pueden hacer una contribución informada al proceso de gobierno;
- Se menoscaba la memoria colectiva de la nación.

Uno de los retos de hoy es asegurar que de la masa de datos y de información creados en papel y en forma electrónica sea posible obtener pruebas confiables de transacciones de negocios. Que las pruebas sean accesibles y que sea posible darlas de baja cuando ya no son necesarias.

### **Definiciones de documento**

#### **Actividad 2**

Antes de continuar la lectura de este capítulo, escriba su propia definición de documento. ¿Cuál es, a su juicio, la diferencia entre documentos e información?

*En Gestión de Documentos del Sector Público desde una perspectiva archivística I, se expusieron definiciones de documento de archivo. De aquí en más cuando aparezca la palabra documento referirá a documento de archivo.*

El término *documentos* incluye todos los documentos que las instituciones o los individuos crean o reciben durante las transacciones administrativas y ejecutivas. Los documentos espejan las actividades de las que son producto.

Se realizan en una variedad de formas físicas, como unidades documentales simples en papel, expedientes, legajos, mapas, fotografías, microformas y datos en forma electrónica. De hecho, los documentos producidos o mantenidos en un ordenador no tienen forma física y existen solamente en tanto conjuntos lógicos de datos electrónicos, sin embargo, son documentos.

El común denominador que define a los documentos es su nacimiento como producto de determinadas actividades, de las que dan testimonio, creados por persona física o jurídica en el marco de su competencia y que forman conjuntos orgánicos.

Los **documentos** son información registrada en cualquier forma o medio, creados o recibidos, conservados y usados por una organización o un individuo en la transacción de negocios o la realización de asuntos y que se guardan como testimonio de dicha actividad.

El documento implica prueba escrita o registrada de alguna otra manera y conservada de suerte que se pueda leer y tener acceso a ella una y otra vez. Los documentos pueden transmitir información independientemente de la memoria humana. Finalmente, pueden tener algún valor para la investigación en diversas ramas del saber, pero los documentos no se crean en interés de investigadores futuros.

Los documentos son conservados por quienes son responsables de su creación, en el cumplimiento de actividades o las transacciones que denotan, o en nombre de esas personas, y se conservan para el uso futuro de sus creadores o quienes les sucedan.

El carácter *testimonial* (probatorio) es lo que distingue a los documentos de otros tipos de datos o informaciones . En primer lugar, los documentos son testimonio.

-----  
La **información** es el conocimiento al cual se le da sentido por su contexto.

Los **datos** son la representación de la información de una manera formalizada apropiada para la comunicación, la interpretación y la tramitación.

-----

Por ejemplo, los materiales publicados pueden proporcionar información importante para apoyar las actividades administrativas, pero no proporcionan pruebas de tales actividades.

Los documentos son más que los datos que contienen. Los documentos ofrecen datos e informaciones, significado y contexto al estar intrínsecamente ligados a la actividad que documentan y de la que dan testimonio. Sólo los documentos sirven como prueba de la realización de trámites.

El término *documento* es usado aquí en el sentido de una unidad separada de información registrada. Puede ser una entidad física e intelectual (como una carta, un memorándum, un informe o una impresión de un *documento* creado en computadora) o bien una entidad intelectual solamente (como un *documento* creado y guardado en forma electrónica en una computadora).

-----  
Un *documento* es una unidad de información registrada  
-----

## 2 LAS CARACTERÍSTICAS ESENCIALES DE LOS DOCUMENTOS

Los documentos espejan las actividades de las que son producto. Debido a que derivan de sucesos reales, representan una imagen *congelada* la que fija una acción en su contexto particular de: función, autoridad, lugar y momento. Es posible establecer ciertas características esenciales.

Los documentos:

- son estáticos en su forma
- tienen autoridad
- son singulares cuando están en su contexto
- son auténticos<sup>4</sup>

## 3 LA CALIDAD DE LOS DOCUMENTOS

Así como es necesario crear y conservar los documentos para proporcionar una prueba documental, esos documentos tienen que tener calidad e integridad suficientes. Para que las instituciones estén en condiciones de realizar sus funciones administrativas eficientemente y puedan ser responsables, tienen que mantener documentos íntegros y fieles. Sin ellos los funcionarios no podrían realizar sus cometidos adecuadamente. La puesta en marcha de ese cometido no podría ser convenida y los derechos financieros, legales y de otra índole de la organización, sus clientes y otras personas afectadas por sus acciones y sus decisiones no podrían ser protegidos.

Para llevar a cabo su propósito de proporcionar una prueba confiable, los documentos deben ser fieles, completos e integrales.

Los documentos, ya sean en papel o en forma electrónica deben ser:

- **integrales:** deberá producirse un documento para cada transacción administrativa, de la que dará testimonio;
- **fiel:** un documento debe registrar con precisión la transacción para la cual fue creado;

---

<sup>4</sup> En *Gestión de documentos del sector Público desde una perspectiva archivística I*, se desarrollan los conceptos de características de los documentos.

- **adecuado:** un documento debe ser adecuado para los propósitos para los cuales se conserva ( es decir, el documento debe contener la información necesaria par dar prueba de la transacción que documenta);
- **completo y significativo:** así como debe contener información suficiente para documentar una transacción, un documento debe incluir información suficiente sobre el contexto en el cual fue creado y usado, sobre su estructura o su forma física y sobre sus vínculos con otros documentos, para que sea posible comprender su contenido;
- **comprensible y utilizable:** debe ser posible extraer del documento la información que contiene y que pretende comunicar; y ser posible usarlo sin que se pierda información;
- **auténtico:** debe ser posible comprobar que el documento es lo que dice ser;
- **inalterado:** ninguna información del documento habrá sido borrada, alterada o perdida, bien sea intencionalmente o por accidente, una vez que la transacción que dio origen al mismo se ha finalizado ( en otras palabras, los documentos se mantendrán seguros y se evitará el acceso a ellos o a su uso, no autorizado);

El documento, además cumplirá con cualesquier requisitos de regulación y de responsabilidad de la organización que lo creó, por ejemplo, requisitos de auditoría.

De esto se desprende que los documentos deben ser integrales y completos, confiables y auténticos, deber ser administrados con sistemas de gestión que los controlan durante su ciclo de vida, desde su creación hasta su disposición final y su tratamiento en los archivos históricos.

### Actividad 3

Puede usted dar dos ejemplos de tipos de documentos que no satisfacen los criterios señalados anteriormente? Escriba, por lo menos, un ejemplo de cada una de las cualidades siguientes de los documentos:

1. integral
2. fiel
3. adecuado
4. completo y significativo
5. comprensible y utilizable
6. auténtico
7. inalterado

## 4 PRINCIPIOS ARCHIVÍSTICOS

Los principios archivísticos están basados en la **procedencia** de los documentos, es decir, en las funciones que los produjeron, y en el contexto en el cual fueron creados y luego usados.

-----  
La **procedencia** se refiere a la oficina de origen de los  
documentos  
-----

El **Principio de procedencia** hace hincapié en las características conceptuales más que en las características físicas de los documentos. Como vimos, el carácter *probatorio* y *testimonial* de los documentos es lo que los distingue de otras clases de información, no su formato físico.

La procedencia también brinda los elementos de base para la recuperación de la información de los documentos. El conocimiento de **quién** creó o usó un documento y **dónde, cuándo** y **porqué** proporciona la clave para la recuperación de los documentos.

Estos conceptos se dan la mano con el criterio tradicional del archivista, en el cual el **Principio de procedencia** o de **Respeto por los fondos** o *Respect des fonds*, es el centro principal y no las características físicas de los documentos y su contenido o asunto principal. Por consiguiente, los archivistas y quienes son responsables de los documentos de una organización deben ocuparse de ellos desde el momento mismo de su creación y no ser receptores pasivos de documentos que ya han cumplido con los objetivos por los que fueron creados.

No es suficiente con estudiar el documento, y su naturaleza física y sus características. Los profesionales de los documentos deben comprender las funciones, las actividades y las prácticas de trabajo de la empresa que fueron causa de que los documentos fueran creados. Esto requiere que participen en su cuidado desde el comienzo de su ciclo de vida y que se ocupen de ellos como parte de una atención ininterrumpida y continua.

Por ejemplo, no vale la pena diseñar un esquema de clasificación que no se equipara con los procesos administrativos que fueron causa de que los documentos se clasificaran. Igualmente es ilógico esperar que los documentos lleguen al Archivo sin haberlos evaluado y haber establecido plazos de conservación y determinado qué es lo que debe guardarse. En muchos casos los documentos ya no estarán disponibles para evaluarlos si no son considerados desde el momento mismo de su creación.

Los principios de **Ciclo Vital** y del **Continuo**, ya indicados en *Gestión de documentos del Sector Público desde una perspectiva archivística, I*, serán expuestos nuevamente ya que son los principios fundamentales en los cuales se basa todo el cuidado de los documentos.

### **El Ciclo Vital de los documentos**

El concepto de Ciclo Vital de los documentos se deriva del concepto de la vida de un organismo biológico el cual nace, vive y muere. De la misma manera un documento se crea, se usa mientras tiene un valor continuo y, luego, es sometido a una evaluación que determina su eliminación o su transferencia a un archivo histórico.

Sin un programa de gestión que controle los documentos desde el momento mismo de su creación en el inicio del Ciclo Vital, aquellos que tienen valor permanente no podrán

ser identificados y salvaguardados de suerte que, en su debido momento, puedan ocupar su lugar como parte del legado histórico y cultural de la nación.

### Fases del Ciclo Vital de los documentos

Como fue indicado, el concepto de Ciclo Vital en la versión más simple, se ven las edades biológicas como equivalentes a las fases de la vida de un documento: fase pre-archivística, fase administrativa y fase histórica.

Fase Pre -archivística	Documentos activos	Archivos de Gestión
-----		
Fase Administrativa Administrativos	Documentos semiactivos	Archivos
-----		
Fase Histórica	Documentos inactivos	Archivos Históricos
-----		

En la fase pre-archivística, los documentos son usados regularmente en la realización de los asuntos corrientes y son mantenidos en Archivos de Oficina, también denominados de Gestión o de Trámite.

Los *Archivos de Gestión*, están conformados por documentos que se usan habitualmente para la realización de asuntos corrientes de una institución o de un individuo. Estos documentos son llamados activos o corrientes.

Una vez cumplida la transacción que motivó la creación del documento, será requerido de manera poco frecuente en la realización de asuntos corrientes. A estos documentos se les denomina documentos, semiactivos o semicorrientes y se mantienen en los Archivos Administrativos de las instituciones . En los países iberoamericanos en los que existen Archivos Intermedios o Archivos de Concentración, los documentos en Plazo precaucional de conservación son mantenidos en estos repositorios,

Los *Archivos Administrativos* y los *Archivos Intermedios* guardan documentos que se requieren de manera poco frecuente en la realización de los asuntos corrientes. Estos documentos se llaman semiactivos o semicorrientes.

En la fase histórica, los documentos ya no son usados para la realización de los asuntos corrientes. Estos documentos, luego de evaluados y determinado su valor permanente son preservados en los Archivos Históricos por su valor testimonial y de investigación.

Los *documentos históricos* son documentos que ya no se necesitan para la realización de los asuntos corrientes, y que por su valor permanente son preservados en archivos históricos. Se llaman también documentos inactivos o no corrientes.

### **El Principio del Continuo**

El principio de Ciclo Vital reconoce que los documentos son creados, usados, conservados y, luego de sometidos a evaluación pueden ser dados de baja por ser obsoletos o preservados como históricos por su valor duradero.

El principio del Continuo sugiere que hay cuatro acciones continuas o recurrentes en la vida de los documentos: Identificación de los documentos; control intelectual de los mismos, disposición de acceso a ellos; y control físico de los documentos. De acuerdo con el principio del Continuo, la distinción entre gestión de documentos administrativos e históricos no necesita ser mantenida rígidamente.

Este principio es reconocido por las instituciones de enseñanza archivística universitaria en Iberoamérica, donde la formación profesional en Archivología es integral.

"La primer semejanza entre los modelos universitarios radica en que la formación que actualmente se imparte en todas las instituciones universitarias es "integral". El graduado está capacitado para planificar y dirigir programas de gestión de documentos y para administrar y/o gestionar archivos históricos. La dicotomía archivista -gestor de documentos no existe aquí. /.../ Los modelos de formación archivística vigentes en la región están constituidos por currícula en las que está fuertemente representado el tema gestión de documentos."<sup>5</sup>

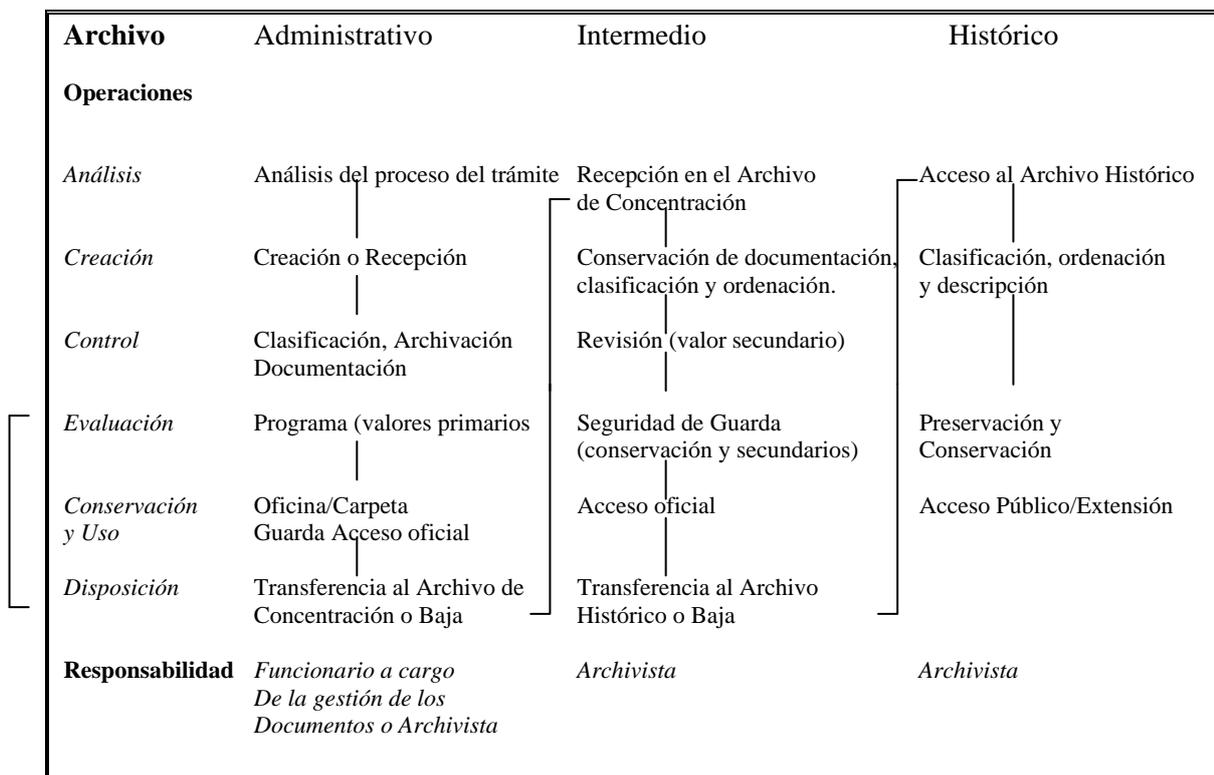
<b>Proceso</b>	<b>Acciones de la Gestión de documentos administrativos</b>	<b>Acciones de la Gestión de documentos históricos</b>
1. Identificación y adquisición	Creación o recibo	Selección o adquisición
2. Control intelectual	Clasificación en un sistema lógico	Clasificación, ordenación y descripción
3. Acceso	Uso y Conservación	Referencia y uso
4. Control físico	Evaluación con baja o transferencia como histórico	

**Figura 1: Cuatro Acciones del Cuidado de Documento**

<sup>5</sup> A. Casas de Barran: "Los documentos en órbita". ALA, Ene-Dic 2001. Bogotá, Colombia.

Partiendo de este principio se ha establecido un modelo unificado. El modelo muestra el patrón de continuidad. Cuatro acciones continúan o recurren durante la vida de un documento y atraviesan el límite tradicional entre la gestión de documentos administrativos e históricos. Estas acciones son:

- la creación o adquisición del documento;
- su colocación en un sistema lógico documentado que gobierna su clasificación y ordenación, y facilita su recuperación durante su ciclo de vida;
- su evaluación de valor continuo, registrada en un plan de disposición con efecto en el tiempo debido mediante una acción de valoración apropiada;
- su conservación y uso, es decir si es conservado en la oficina de origen, en un archivo de Gestión, en un archivo Central, en un archivo Intermedio o en un Archivo Histórico, y si es usado por su creador o por un sucesor en funciones o por una tercera parte como un investigador u otro usuario.



**Figura 2: El Método del continuo para Administrar Documentos durante su Ciclo Vital**

## 5 EL PROPÓSITO DE LA GESTIÓN DE DOCUMENTOS

### Actividad 4

Antes de continuar la lectura, ponga por escrito su comprensión del propósito de la gestión de documentos basada en la información que usted ha leído hasta ahora en este programa de estudio. ¿Puede indicar tres ventajas, por lo menos, de un programa de gestión de documentos en funcionamiento?

En líneas generales, puede decirse que, la gestión de documentos se ocupa de todos los procesos por los cuales la información registrada ayuda a las instituciones a satisfacer sus necesidades operativas y administrativas y sus necesidades de rendición de cuentas.

La gestión de documentos no tiene un fin en si misma: es un componente decisivo de la actividad administrativa y, en un sentido más amplio, un pilar para el funcionamiento eficiente de los organizaciones, y con el tiempo, de la sociedad en general.

La eficiencia de las instituciones se basa en el acceso oportuno a la información cuando esta es requerida. La gestión de documentos es fundamental para la formulación de políticas, la toma de decisiones, las operaciones administrativas y la rendición responsable de la organización. El proceso de la gestión de documentos capta pruebas de las transacciones de una organización, documenta sus actividades y sus decisiones, y proporciona un acceso fácil a esas pruebas.

La gestión de documentos permite a una institución crear, mantener, usar, guardar y hacer una evaluación de sus documentos de una manera eficaz y eficiente en función de su costo y disponer de ellos para su destrucción o guarda permanente en función de su valor continuo.

La gestión de documentos promueve la agrupación y la distribución de la información, y contribuye al buen uso de los antecedentes y de la experiencia de la organización. La gestión de documentos también hace posible que la organización esté en condiciones de controlar el volumen de los documentos que produce, recibe y almacena. Esto no sólo es importante por razones de economía y eficacia ya que el mantenimiento de documentos es costoso; también promueve la eficiencia operativa al mejorar el acceso a la información mediante la baja de los documentos que ya no se necesitan en las transacciones corrientes. Por último, la gestión de documentos con programas de evaluación controla el retiro y la disposición de los documentos, una vez que su valor para los propósitos administrativos se ha extinguido.

Tomando en cuenta los conceptos de la administración de documentos mencionados anteriormente, podemos resumir los propósitos de la gestión de documentos de la manera siguiente:

- gestionar los documentos durante todo su ciclo de vida, comenzando por el diseño de un programa de atención y conservación de documentos hasta la baja de los documentos o su transferencia y atención en los archivos históricos;
- proporcionar servicios para satisfacer las necesidades y proteger los intereses de la organización, su personal y sus clientes o usuarios;
- lograr documentación completa, precisa, confiable y utilizable para satisfacer sus necesidades legales, de regulación, probatorias y de rendición de cuentas;
- gestionar los documentos como recursos documentales;
- fomentar la eficiencia y la economía mediante prácticas de mantenimiento de documentos bien concebidas.

Las *Etapas principales en el establecimiento de un programa de gestión de documentos integrada*, se expone en el vol. I de *Gestión de documentos del Sector público desde una perspectiva archivística*.

### **El concepto del mantenimiento de documentos**

El término *mantenimiento de documentos* ya ha sido mencionado, pero ¿qué significa exactamente?

El mantenimiento de documentos es una función medular de la gestión de documentos. Ha evolucionado desde la necesidad de preservar y conservar testimonios completos, confiables y precisos de los derechos, las decisiones y las transacciones, y la fuente de autoridad de estos testimonios.

-----  
 El mantenimiento de documentos entraña los procesos de creación y mantenimiento de documentos completos y fieles de las actividades administrativas.  
 -----

Los documentos pueden no surgir automáticamente de las operaciones o actividades administrativas, ni tampoco son organizados necesariamente en una forma utilitaria.

Por ejemplo, la comunicación de una carta como parte de la actividad administrativa suele significar la creación de una carta original que será remitida y, luego, el mantenimiento de una copia del original. Tanto para el que recibe como para el que envía estos documentos, los mismos servirán como testimonio de la actividad realizada.

Puede suceder que otras actividades administrativas como decisiones tomadas telefónicamente, o por imposibilidad de hecho, no producen al mismo tiempo un documento. También, de igual manera, una transacción o un mensaje electrónico no crea automáticamente un documento, tal como ha sido definido aquí. Sin embargo, las

actividades administrativas deberán documentarse por escrito en la primera oportunidad posterior que sea posible<sup>6</sup>.

Es preciso hacer un esfuerzo deliberado para registrar la transacción o el mensaje y asir esa actividad en un sistema de mantenimiento de documentos de manera que la prueba de la misma se conserve y sea accesible.

Como un principio general, el propósito del sistema siempre deberá ser integrar la producción y la captura de los documentos en el proceso administrativo. Los documentos deben ser los productos naturales de los sistemas usados para realizar los negocios y las transacciones. Esto es especialmente importante en el caso de los sistemas electrónicos. El uso de las tecnologías de la información por las administraciones no ha hecho las cosas más simples. Por ejemplo, las reuniones formales deben ser documentadas en agendas, actas y documentos semejantes. De igual manera, los documentos transmitidos por correo electrónico deben ser conservados de suerte que su contenido y su contexto se preserven y sean accesibles.

#### **Actividad 5**

¿Puede usted indicar tres actividades que siempre se documentan? ¿Puede usted indicar tres actividades que no se documentan? Haga una lista del mayor número de actividades que se le ocurran y pregúntese por qué se las documenta o por qué no se lo hace. ¿Deberían ser documentadas? ¿Por qué y por qué no?

Las organizaciones necesitan establecer estrategias específicas para asegurar que sus actividades sean documentadas. La producción y el mantenimiento de documentos deben formar parte de la cultura de la organización. Ambas actividades deben ser una responsabilidad colectiva del personal en diferentes niveles dentro de una organización.

Por ejemplo, aquellos funcionarios que toman decisiones tienen que ser responsables de asegurar que los documentos producidos en el cumplimiento de actividades de la administración sean incorporados en el sistema de conservación de documentos. Esto significa generalmente que todos los documentos que se crean o se reciben en el curso de su trabajo sean correctamente archivados.

Asimismo, el personal a cargo de los documentos es responsable de asegurar que la documentación apropiada esté disponible en el momento oportuno. Todas las personas que participan en el cuidado de los documentos deben tener responsabilidades claramente definidas.

---

<sup>6</sup> En Uruguay, el Decreto 500/991 de 27 setiembre de 1991 que regula el Procedimiento Administrativo en general, dispone en el artículo N° 28: *Podrá prescindirse del forma escrita, cuando correspondiere, si mediare urgencia o imposibilidad de hecho. En el caso, sin embargo, deberá documentarse por escrito el acto en la primera oportunidad posterior que sea posible, salvo que se trate de actos cuyos efectos se hayan agotado y respecto de los cuales la comprobación no tenga razonable justificación, caso en el cual tal documentación no será necesaria.*

Los sistemas de conservación de documentos, en cualquier soporte, papel, electrónicos o una combinación de ambas formas, son en esencia un conjunto de procedimientos y controles para asegurar que:

- se creen documentos,
- se capten (aprehendan) los documentos,
- los documentos sean completos y fieles,
- los documentos puedan ser identificados y encontrados cuando se necesitan,
- los documentos sean accesibles,
- los documentos sean seguros,
- los documentos sean conservados mientras son necesarios
- se asignen responsabilidades para las funciones del mantenimiento de los documentos.

En resumen, el propósito principal del mantenimiento de documentos es controlar los procesos de creación, identificación, organización, acceso, uso, conservación, guarda y disposición de los documentos. Los requisitos de la conservación de documentos y los sistemas de control que conlleva son examinados con detalle en los capítulos siguientes.

## **6 USUARIOS DE LOS DOCUMENTOS**

Como ya se ha visto, los documentos son el producto de una actividad administrativa. Los documentos se crean como "consecuencia" de la actividad que evidencian o para testimoniar la misma. Los documentos abastecen a la memoria corporativa; son una fuente de información sobre decisiones, sucesos y transacciones que ocurrieron en el pasado.

Sin embargo, los documentos no se usan necesariamente sólo para el propósito para el cual fueron creados. Los documentos, tanto en las oficinas gubernamentales como en las instituciones archivísticas pueden ser usados para una gran variedad de propósitos como los siguientes:

- Los gobiernos necesitan documentos bien gestionados para apoyar el estado de derecho, para rendir cuentas de sus acciones y para asegurar que los intereses de los ciudadanos estén protegidos.
- Los funcionarios ejecutivos necesitan documentos para poder formular políticas y tomar decisiones sobre la base de una información bien organizada, precisa y cabal.
- Los funcionarios de acción y los administradores superiores necesitan documentos bien estructurados, completos y accesibles a efectos de tener la información

- Los auditores y otros reguladores necesitan acceso a la información que contienen los documentos para asegurar que los recursos han sido usados justificadamente y con probidad, que los programas y procedimientos han sido realizados y que se han cumplido las normas.
- Los *ombudsmen* o *vigilantes* oficiales necesitan los documentos para determinar si las decisiones y acciones han sido justas y equitativas.
- Los administrados necesitan tener acceso a la información que contienen los documentos para asegurar que sus derechos y sus intereses estén protegidos y para poder contribuir de manera informada al proceso de gobierno.
- Los historiadores e investigadores necesitan acceso a los documentos como testimonios de lo que sucedió en el pasado.
- La comunidad en general necesita que ciertos documentos se conserven de manera permanente en los archivos para que la sociedad actual pueda relacionarse con el pasado.

## Resumen

En este capítulo se ha expuesto los conceptos de los documentos. Se ha examinado la importancia de éstos para el gobierno y para la sociedad y el valor que tienen como testimonios. Se han expuesto las características esenciales de los documentos y se ha

indicado cómo los archivistas y los responsables de ellos están mejor situados para comprender los conceptos y el valor de los mismos. Se ha presentado los modelos de Ciclo Vital y del Continuo en la gestión de documentos. Finalmente, han sido considerados los principios generales de la gestión y la conservación de los documentos así como la variedad de usos de los mismos.

En este capítulo se ha dado definiciones de:

- la gestión de documentos
- los documentos
- la información
- los datos
- la procedencia
- los documentos corrientes
- los documentos semicorrientes
- los documentos históricos
- la conservación de los documentos

## **Preguntas de estudio**

- 1 ¿Qué son los documentos?
- 2 ¿Qué es la información?
- 3 ¿Qué es lo que los documentos ayudan a hacer a una organización?
- 4 ¿Por qué los documentos del sector público son fundamentales para el concepto de democracia?
- 5 ¿De qué manera los documentos sirven como prueba?
- 6 ¿Cómo preservan los documentos la memoria colectiva de la nación?
- 7 ¿Qué es la gestión de documentos?
- 8 ¿Qué puede ocurrir al gobierno y a los ciudadanos cuando un sistema de documentos se desorganiza?
- 9 Defina los términos siguientes relacionados con la calidad de los documentos:

- integrales
- fieles
- adecuados
- completos y significantes
- comprensibles y utilizables
- auténticos
- inalterados
- confiables.

- 10 Explique el Principio de procedencia
- 11 ¿Qué es el concepto de Ciclo Vital?
- 12 Explique el concepto del continuo.
- 13 Defina los documentos corrientes (de trámite), semicorrientes (concentración).
- 14 ¿Cuáles son las acciones de la gestión de documentos, en todo el ciclo de vida que conlleva el proceso de identificación y adquisición de documentos?
- 15 ¿Cuáles son las acciones de la gestión de documentos, en todo su ciclo de vida que conlleva el proceso de proporcionar acceso a los documentos?
- 16 ¿Cuáles son las acciones de la gestión de documentos que conlleva el control físico de los documentos?
- 17 Describa cinco propósitos de la gestión de documentos.
- 18 Explique el concepto de conservación de documentos.
- 19 ¿Qué procesos están controlados por sistemas de conservación de documentos?
- 20 ¿Quiénes son usuarios de los documentos y porque los usan?

## **Actividades y Comentarios**

### **Actividad 1**

Hay muchas razones de que los documentos sean importantes, algunas de las cuales se indican en este capítulo. Compare sus respuestas con la información dada aquí y enmiende la lista si lo desea para añadir más información.

### **Actividad 2**

Compare, de nuevo, sus propias definiciones y explicaciones con la información proporcionada en este capítulo. ¿Se ajusta su definición de los documentos a la proporcionada aquí?

### Actividad 3

Un documento puede no ser **integral** si ha sido creado solamente para algunas actividades y no para otras. Si el proceso es especial no siempre se obtienen pruebas cuando deberían obtenerse. ¿Qué pasa si se llevan actas de algunas reuniones mas no de otras? El documento final, que debería contener la totalidad de la información, no puede ser considerado integral.

Es posible que un documento no sea **fiel** si contiene información falsa deliberadamente o si no representa todos los hechos que deberían haber sido documentados. ¿Qué ocurre si las actas registran que hubo personas presentes pero otros documentos prueban que no fue así? Tal falsificación hace que el documento sea infiel y, por ende, sospechoso.

Es posible que un documento no sea **adecuado** si falta una parte del mismo o información importante por ejemplo, quién fue el autor del documento, cuándo fue hecho o porqué fue hecho. ¿Qué pasa si sólo se han guardado las dos últimas páginas de las actas pero falta la primera que ofrece información contextual: ¿cuándo se realizó la reunión, dónde se llevó a cabo, etc.? El documento no sería adecuado.

Un documento que no identifica la organización o el organismo que lo crea, un documento al cual le faltan secciones o que no puede ser vinculado con otros documentos no es **completo** y significativo. ¿Qué pasa si un documento hubiera sido sacado del expediente de que forma parte y es mantenido solo? Su contexto se habrá perdido y no será completo ni significativo.

¿Qué pasa si un documento electrónico no puede ser abierto o leído usando cualquier *software* disponible en la organización? Es posible que ese documento ya no sea **comprensible o utilizable** porque nadie puede tener acceso a la información en el disco de la computadora.

Si un documento fue creado falsamente o si no se puede mostrar que el documento es un documento verdadero, es posible que no sea **auténtico**. ¿Qué pasa si las actas fueron vueltas a escribir por uno de los miembros del consejo después de la reunión? Es posible que las actas no sean la versión auténtica aprobada.

Si una parte de un documento está borrada, escrita de nuevo o se ha perdido el documento no estará **inalterado**. ¿Qué pasa si las actas originales fueron borradas y si el miembro del consejo volvió a escribirlas a máquina basándose en su memoria para recordar lo que se dijo en la reunión? El intento por recrear las actas puede ser honrado pero, a pesar de esto, los documentos estarán alterados.

Si los documentos no cumplen los requisitos de regulación o de responsabilidad no serán **confiables**. ¿Qué pasa si las actas de la reunión debían ser archivadas de acuerdo con un procedimiento particular pero esto no se hizo porque se perdieron y fueron

creadas de nuevo por un miembro del consejo?. Las actas ya no cumplen los procedimientos señalados.

#### **Actividad 4**

Compare sus respuestas con la información proporcionada en este capítulo. ¿Se ajustan sus respuestas a la definición dada en esta lección? ¿Observa usted ventajas semejantes a las que se han expuesto aquí?

#### **Actividad 5**

¿Documenta usted siempre el depósito del cheque de su salario o sus pagos regulares por gastos? La mayor parte de la gente documenta las transacciones financieras porque desean garantizar que cuentan con una prueba de haber pagado una cuenta o haber recibido un pago. ¿Qué decir de otras actividades diarias? ¿Documenta usted exactamente cuándo llega a su trabajo o cuándo sale del mismo? ¿Documenta usted lo que almorzó? ¿Documenta usted todas las llamadas telefónicas que hace o que recibe? La gente tiende a no documentar las actividades más cotidianas porque hay pocas razones para tener que probar, más tarde, que realizó esa tarea particular.

¿Y si usted recibiera una llamada telefónica turbadora mientras trabaja? Es posible que usted documente esta llamada para informar a su supervisor. Usted puede comprender que la llamada fue inapropiada y que habría que tomar alguna medida en el futuro, de suerte que usted desea tener una ‘prueba’ de que recibió esa llamada y que fue perturbadora.

## **II EL CONTROL DE LOS DOCUMENTOS**

El Capítulo II, *El control de los documentos*, expone las nociones y principios fundamentales que conllevan los mecanismos usados para controlar los documentos. Muchos de los temas que se consideran aquí son ampliados más adelante. Este capítulo proporciona un fundamento teórico para el control de los documentos; en el Capítulo III, se amplía sobre este fundamento al examinar la infraestructura necesaria para un sistema de gestión de documentos. El capítulo IV describe luego los procesos reales del establecimiento de sistemas nuevos o mejores. Los capítulos posteriores tratan de los esquemas de clasificación y de los procedimientos detallados para la organización y el control de los documentos.

Los temas que se consideran en este capítulo incluyen:

- los principios generales del control de los documentos;
- la pérdida del control;
- el nivel de control primario: la serie documental
- los niveles de control secundario: el registro, la clasificación, la indexación, la búsqueda y la evaluación y la disposición documental.

## 1 PRINCIPIOS DEL CONTROL DE LOS DOCUMENTOS

Por muy bueno que pueda ser en teoría un sistema de gestión de documentos, en la práctica será sólo tan bueno como el nivel de control que se ejerza sobre los elementos que componen el sistema.

El establecimiento de un control sobre la creación y sobre la organización de los documentos deben considerarse como las funciones más importantes de la conservación de los documentos puesto que son un requisito de todas las otras funciones del mantenimiento de documentos: accesibilidad, guarda y disposición documental.

No es posible decidir por cuánto tiempo se retendrá o se guardará un documento o cómo se podrá asegurar su uso (accesibilidad) sin haber tenido un control desde el momento mismo de su creación en la oficina de origen y de su recepción en la oficina de trámite. Esto entraña un conocimiento de las funciones y/o de las actividades que dieron lugar al documento y el contexto en el cual fue creado así como la naturaleza y las características esenciales del mismo.

En el Capítulo IV se trata con más detalle el restablecimiento del control de los documentos cuando los sistemas no han estado funcionando bien.

Los sistemas eficientes controlan tanto los documentos individuales y conjuntos de documentos relacionados como los *metadatos* o la información sobre los documentos mismos. (Quién los creó, cuándo, en dónde, para qué propósito fueron creados, etc.)

---



---

Los **metadatos** se refieren en la información sobre un documento que explica los procesos técnicos y administrativos usados para crear manipular usar y guardar el documento.

---



---

*El término metadatos se usa con frecuencia en relación con la administración de los documentos electrónicos.*

Los sistemas de control pueden ser grandes o pequeños, pueden funcionar en los Archivos Administrativos tradicionales ( de Gestión, o Centrales), en Archivos Intermedios (de Concentración), y en repositorios de documentos permanentes o Archivos Históricos, en un medio electrónico o juntos en alguna combinación de los tres.

Independientemente de su alcance, el propósito general del control es constante. Es el de determinar y organizar los documentos producidos por sistemas de mantenimiento de documentos de manera que el acceso a ellos pueda ser fácil, que puedan ser guardados y mantenidos, y puedan ser recuperados fácilmente para su uso apropiado por personas autorizadas durante el tiempo que se requiera.

**El propósito del control de documentos es determinar y organizar los documentos producidos por sistemas de mantenimiento de documentos de modo que el acceso a ellos su guarda y su mantenimiento puedan ser fáciles y que puedan ser recuperados fácilmente para ser usados.**

### **Pérdida del control**

En el pasado, las personas que se dedicaban al mantenimiento de los documentos han podido responder a las necesidades burocráticas y empresariales debido al ritmo lento del cambio administrativo y a la evolución gradual de los medios en los que se creaban los documentos.

Al mismo tiempo, el alcance y la extensión de la administración hicieron que el volumen de documentos producido haya estado dentro de límites manejables. Sin embargo, más recientemente los profesionales de los documentos no han podido seguir el ritmo veloz del cambio ya que las actividades del estado se han ampliado con rapidez.

Además, en las últimas décadas la tecnología de la información ha dado un gran salto adelante sin la menor consideración por la calidad de los documentos producidos y la preservación de pruebas en el transcurso del tiempo. La profesión de documentos ha respondido con lentitud tanto al reto de las tecnologías y los sistemas de comunicación nuevos como a las necesidades de los creadores y los usuarios de documentos en el mundo moderno.

El enorme volumen de los documentos de papel, la naturaleza no física de los documentos electrónicos, la preferencia en los datos y la información más que en la prueba contextual, y el crecimiento rápido en el uso de computadoras personales amenazan con desencadenar un caos en el manejo de los documentos. Algunos síntomas de la incapacidad para gestionar los documentos con eficiencia son:

- la pérdida del control sobre la creación y el uso de documentos;
- la pérdida del control sobre el acceso;
- la fragmentación de los documentos oficiales;
- la existencia de versiones diferentes de la misma información y la falta de un documento definitivo o auténtico;

- la pérdida de información contextual, como el creador y la fecha de la creación del documento;
- la facilidad con la que los documentos electrónicos pueden ser cambiados;
- las dificultades, relacionadas con la tecnología, en la recuperación de los documentos;
- el mal uso de documentos, como el acceso no autorizado y la alternancia de documentos.

En algunos casos, el desarrollo tecnológico y la mayor dependencia de la información electrónica han resultado en una pérdida del control. En otros, el colapso de los sistemas de registro tradicionales, siempre dejados de lado, es el que tiene la culpa. En ambos casos, las consecuencias son semejantes: a falta de sistemas de control confiables, los funcionarios de acción y los usuarios de los documentos se convierten en creadores y administradores de sus propios documentos y mantienen éstos para satisfacer sus propias necesidades limitadas e inmediatas.

En todo el mundo los países se ven amenazados por el desmoronamiento del control de los documentos. Esto ha impulsado a los archivistas y administradores de documentos a intentar diseñar códigos nacionales de prácticas y normas para la administración de los documentos. Estos códigos y normas proporcionan una guía en la implantación de estrategias y procedimientos en cualquier organización que necesita controlar y administrar sus documentos para satisfacer sus propias necesidades empresariales, legales y de rendición de cuentas; así como las de su personal y sus clientes, y las necesidades culturales más vastas de la sociedad en conjunto. La Norma Australiana, *Records Management, AS 4390.1 - 1996* es un ejemplo de una norma nacional para la administración de documentos. A partir de ella se desarrolló, con el consenso de los países participantes de la ISO:

*ISO 15489 - 1 Information and documentation - Records Management. Part 1: General*  
*ISO/TR 15489- 2 Information and documentation – Records Management. Part 2: Guidelines.*

Hay dos niveles principales en los que es posible controlar los documentos: el nivel primario (serie documental) y el nivel secundario (registro, clasificación, indexación, búsqueda, evaluación y disposición documental).

### **Actividad 6**

¿Qué mecanismos conoce usted para controlar? ¿Cómo se crean, se usan y se mantienen los documentos? ¿Cree usted que esos sistemas son eficaces o podrían ser mejorados? ¿Cómo se podrían mejorar? Ponga por escrito el mayor número de mecanismos que puedan usarse para controlar los documentos y describa, en cada uno de ellos, las medidas que usted podría tomar para que funcionen con más eficiencia.

## 2 NIVEL DE CONTROL PRIMARIO: CONTROL DE SERIES

En Iberoamérica, el sistema principal de conservación de documentos usado por las instituciones públicas ha sido el heredado de la administración colonial española. Aún antes del descubrimiento, en España se juntaban todos los documentos relativos a determinado asunto o negocio en un legajo o expediente al que se le proveía de una tapa de cuero en la que se anotaban los datos referenciales del contenido. La tradición judicial inspirada en el derecho romano, muy viva en la península Ibérica, y el fuerte control estatal sobre los súbditos, hicieron de la administración la clave de la dominación colonial, así, la burocracia, la ley escrita y el expediente se convirtieron en los medios favoritos del control real sobre la sociedad y la economía.<sup>7</sup> Cuando las colonias nacieron a la vida independiente hicieron suya, esta administración controladora y su instrumento principal, el expediente, formato documental que sigue siendo utilizado aún hasta nuestros días. "*Al extremo de que creemos que actualmente sería casi imposible desterrarlo de las prácticas administrativas*".<sup>8</sup>

### Algunas definiciones

De acuerdo con la norma ISAD (G) "*el expediente es una unidad organizada de documentos reunidos bien por el productor para su uso corriente, bien durante el proceso de organización archivística, porque refiere al mismo tema, actividad o asunto. El expediente es generalmente la unidad básica de la serie*".<sup>9</sup>

Todos los documentos recibidos o producidos en el curso de los trámites diarios, referidos a determinado asunto se reúnen conformando expedientes. El contenido de cada expediente se relaciona por lo general con una función, una actividad o un tema particular.

Para el Diccionario de Terminología Archivística el expediente es "*unidad documental formada por un conjunto de documentos generado orgánica y funcionalmente por un sujeto productor en la resolución de un mismo asunto*".<sup>10</sup>

Mientras que en la primera definición los documentos que conforman el expediente eran **reunidos** por el productor, aquí son **generados** por el mismo.

En su Introducción a la Archivología, Vázquez dice que "*expediente puede definirse como conjunto de papeles que reflejan una sola tramitación que se cierra con un documento dispositivo, generalmente un decreto, una resolución final, etc.*"<sup>11</sup>

La administración brasileña denomina *processo* al expediente. *Processo. Unidade documental em que se reúnem oficialmente documentos de natureza diversa, no decurso*

---

<sup>7</sup> John Lynch. *Spanish Colonial Administration, 1782-1810*. London : Athlone Press, 1958.

John Lynch. *Administración colonial española, 1782-1810*. Buenos Aires : EUDEBA, 1962.

<sup>8</sup> Jorge R. Emiliani. *El expediente administrativo*. Córdoba : CIDA, 1980.

<sup>9</sup> ISAD (G) *Norma internacional general de descripción archivística*. Madrid : Ministerio de Educación Cultura y Deporte, 2000.

<sup>10</sup> *Diccionario de terminología archivística*. Madrid : Ministerio de Cultura, 1995.

<sup>11</sup> Manuel Vázquez. *Introducción a la Archivología*. Buenos Aires, 1994.

*de uma ação administrativa ou judiciária, formando um conjunto materialmente indivisível.*<sup>12</sup>

En casi todos los países iberoamericanos, el Procedimiento administrativo normaliza y regla la formación de expedientes.<sup>13</sup> Existen expedientes reglados los que "se caracterizan porque siguen unas normas establecidas por un marco reglamentario y, por tanto, parte de sus documentos son comunes para todos los expedientes, como es el caso de los expedientes de inspección, concesión de licencias o selección de personal. En cambio los expedientes no reglados hacen referencia a las actividades que lleva a cabo una institución, pero que no están definidas en ningún procedimiento administrativo y, por lo tanto no, no están sujetas a un marco legal, como la organización de un congreso, la elaboración de organigramas o de un programa interno de cooperación".<sup>14</sup>

Para los documentos de papel, el expediente es la entidad física, constituida principalmente por documentos de papel que se mantienen juntos porque están relacionados. Un expediente físico cuenta su propia historia separada, documenta una esfera de asuntos o un tipo de transacción particular bien definidos.

Hoy, muchas organizaciones crean una parte, cada vez mayor, de sus documentos usando tecnologías electrónicas. Los documentos que se crean o se reciben electrónicamente (como documentos escritos con procesadores de textos y mensajes de correo electrónico) pueden ser impresos como copias en papel y ser añadidos a los expedientes pertinentes. Alternativamente, estos documentos electrónicos pueden permanecer en un sistema de archivación electrónico (separado) que duplica el sistema de archivación de documentos de papel.

Para propósitos prácticos, frecuentemente es preferible imprimir los mensajes electrónicos y archivar el documento impreso, especialmente si el sistema de conservación de documentos es una mezcla de documentos de papel y electrónicos. Es posible conservar documentos electrónicos en lugar de eso, pero los procesos que esta opción conlleva pueden ser bastante complejos y los costos tecnológicos no son insignificantes.

Sin embargo, independientemente de que los expedientes sean conjuntos de documentos de papel o documentos vinculados electrónicamente y guardados en la computadora, el expediente sigue siendo la entidad intelectual básica que reúne los documentos relacionados con la misma función o actividad. La archivación es parte necesaria de la gestión de documentos en un medio de oficina.

Así como los documentos pueden formar parte de expedientes, éstos últimos pueden ser organizados en series. El nivel primario de clasificación, ordenación y del control de los documentos es por series y la unidad básica de la serie es el expediente.

---

<sup>12</sup> A.M. de Almeida Camargo, Heloisa Liberalli Bellotto. *Dicionário de terminologia arquivística*. Sao Paulo : AAB/NSP, 1996.

<sup>13</sup> En Uruguay: *Decreto 500/99* Normas generales de actuación administrativa en la Administración Central. 27 de setiembre de 1991.

<sup>14</sup> Ramón Alberch Fugueras. *Los archivos, entre la memoria histórica y la sociedad del conocimiento*. Barcelona : UOC, 2003.

La **serie** es el nivel de clasificación y ordenación de los expedientes y otros documentos de un organismo una institución o un individuo que reúne aquellos documentos que se relacionan con la misma función o actividad o que tienen una forma común o alguna otra relación que deriva de su creación su recepción o su uso.

Los documentos se vinculan porque:

- se relacionan con las mismas funciones y actividades;
- son los productos de esas funciones y actividades.

Cuando los sistemas de control basados en series están bien concebidos y se aplican de manera sistemática ayudan a facilitar la recuperación más allá de la fase activa hasta las fases semiactiva e histórica del ciclo de vida. La gestión reglada de los documentos corrientes y semicorrientes en el Archivo de Gestión primero, en el Archivo Central e Intermedio luego, asegura que las decisiones de valoración se reduzcan lo más posible a una rutina. Asegura también que la clasificación y disposición de los documentos de valor permanente de acuerdo con los principios de la procedencia y el respeto por el orden original se logren fácilmente.

El control de documentos basado en series, llamado *control de serie*, también hace posible la transferencia de toda una serie de expedientes con la función que cumple cuando hay una reorganización administrativa.

**El control de serie es la clasificación y disposición lógica de los documentos en series como base de su gestión.**

### **Actividad 7**

¿Puede usted indicar tres o cuatro series de documentos de su organización? Recuerde que las series están vinculadas porque los documentos se relacionan con las mismas funciones y actividades y que los documentos son los productos de esas funciones y actividades.

Escriba una descripción de por lo menos tres a cuatro series de documentos y explique las funciones y las actividades que los documentos denotan. ¿Cómo se administran esos documentos? ¿Son controlados como una serie o como expedientes individuales? ¿Cómo podría usted asegurar que los documentos sean controlados como una serie?

## **Análisis de sistemas empresariales**

El análisis de sistemas empresariales se usa para determinar el nivel de serie de la clasificación, ordenación y proporciona la estructura lógica para el control de la serie. Los documentos que constituyen la serie comparten generalmente el mismo contexto empresarial; son creados, acumulados y usados como parte de los mismos procesos. Así, series de documentos diferentes denotan funciones y procesos empresariales diferentes del organismo.

El análisis de sistemas empresariales, algunas veces llamado análisis funcional, puede ser aplicado a cualquier organización, independientemente de su tamaño o de si se encuentra en el gobierno central o local o en el sector privado. La organización se ve como un sistema con componentes relacionados entre sí.

El análisis de sistemas empresariales identifica y desglosa la organización en las partes que la componen. Es un medio para comprender las funciones empresariales de una organización y las actividades y transacciones que se realizan como parte de esas funciones. El análisis de sistemas empresariales nos dice lo que una organización hace para alcanzar sus objetivos y muestra las vinculaciones entre las tareas, las personas y la información.

*En Análisis de Sistemas Empresariales se tratará con más detalle este tema.*

La gestión de documentos puede usar el análisis de sistemas empresariales como una herramienta para comprender cómo los documentos y las empresas funcionan juntos. El análisis de las funciones y actividades empresariales de una organización se usa también como una base para planear el esquema de clasificación y codificación, para determinar los requisitos de conservación y disposición de sus documentos.

*En el Capítulo IV se trata con más detalle la utilización del análisis de procesos de sistemas para establecer o reestructurar un sistema de gestión de documentos.*

*En Reestructuración de Sistemas de Archivos de Trámite: Un Manual de Procedimientos se frecen algunos ejemplos de la manera en que el análisis de sistemas empresariales puede relacionarse con las series de documentos.*

## **2 NIVELES DE CONTROL SECUNDARIO**

Como hemos visto, la serie de documentos es el nivel de control primario durante el ciclo de vida de los mismos. En un nivel más bajo se usan otros mecanismos de control

para gestionar los documentos desde su creación o recepción y para que puedan ser identificados, recuperados y usados cuando es necesario.

En el nivel secundario se usan cinco mecanismos principales para la gestión sistemática de los documentos:

- **registro:** proporcionar una prueba de que un documento ha sido creado o recibido, también denominado registro de entrada;
- **clasificación:** asignar un documento a su lugar físico e intelectual apropiado en el sistema de gestión de documentos;
- **codificación:** etiquetar los documentos para que puedan ser consultados y recuperados;
- **rastreo:** documentar el movimiento físico de los documentos de suerte que su ubicación se conoce en cualquier momento, en la hoja de trámite de los expedientes administrativos, por ejemplo;
- **evaluación y disposición:** tomar las medidas apropiadas tan pronto como un documento ha pasado de la fase *prearchivística* a la fase de Administrativa.

**La gestión de documentos se basa en el control eficiente de los documentos de trámite.**

### **Registro de entrada**

El acto de registrar un documento proporciona una prueba de que el mismo ha sido creado o recibido y ha sido captado por el sistema de conservación de documentos. De manera característica, el registro consiste en proporcionar una descripción breve del documento y bien sea un identificador singular o el identificador singular del conjunto de documentos, por ejemplo, el expediente, en el cual el documento ha sido colocado.

---

El **registro de entrada** es el proceso de registrar información normalizada sobre un documento de suerte que es captado en un sistema de conservación de documentos.

---

El registro de las *cartas recibidas* en un registro de entrada de correspondencia es un ejemplo de este proceso. Este es un sistema de registro basado en el documento; controla los documentos uno por uno. Veremos más adelante que no se debe organizar la correspondencia por *cartas recibidas* o *cartas enviadas*, porque de esta forma se destruye la unidad de los contenidos de las cartas y se impide saber qué se contestó. Dentro de la serie, *Correspondencia*, esas cartas recibidas constituirían una subserie. Se

entiende por subserie el grupo de documentos archivados juntos para facilitar su uso, como un folder, un volumen o un registro.

Algunos sistemas de mantenimiento de documentos, como el índice de un sistema de archivación, están basados en las series. La correspondencia de entrada se trata de manera diferente en un sistema basado en los expedientes. Cuando un documento se recibe, se determina, primero, si ya se ha iniciado un expediente sobre la actividad o el tema con el que el documento se relaciona. Si existe un expediente, el documento es colocado inmediatamente en él y es enviado a quien corresponda para la prosecución de su trámite. Si no existe tal expediente y el procedimiento así lo indica, se inicia uno nuevo. Los expedientes nuevos son *registrados* cuando se abren por primera vez y se registran detalles de los mismos en la documentación de control. El término *expedientes registrados* es usado comúnmente para describir los archivos organizados y numerados en un esquema de clasificación.

En muchos sistemas, hay una relación entre sistemas basados en documentos y sistemas basados en series. Por ejemplo, un registro de entrada de correspondencia indicará el expediente o la carpeta en la que cada carta o el documento ha sido colocado. Cada carpeta puede incluir, al frente, una lista de todos los documentos que contiene.

En los sistemas de conservación de documentos tradicionales, como el del British Civil Service, cada documento era registrado. Sin embargo, los sistemas basados en documentos han sido reemplazados en gran parte por sistemas basados en series debido al volumen de documentos éstas pueden contener. En vez de ser registrados individualmente, los documentos tienden ahora a ser colocados inmediatamente en el expediente a qué corresponda que conformará un documento que será procesado individualmente. Sin embargo, es posible que el registro aún se reserve para tipos de documentos especializados, como memoranda numerados, por ejemplo.

Los documentos pueden ser registrados por funcionarios de acción o por el personal de documentos, dependiendo del tipo de unidad documental y de las responsabilidades del miembro del personal. La unidad documental es el elemento básico de la serie que puede estar constituido por un solo documento o por varios que formen un expediente. Los funcionarios de acción pueden encargarse de registrar ciertos tipos de documentos que representan esferas especializadas de asuntos, como la emisión de préstamos hipotecarios. En el caso de los documentos diarios relacionados con las principales funciones y actividades de un organismo, como la correspondencia de entrada, se necesitará el registro central de la Reguladora o Unidad de Trámite.

En los sistemas basados en documentos la información que se asienta en el registro puede incluir:

- un identificador singular
- la fecha de registro
- el nombre del documento
- la indicación del contenido

- el autor
- el remitente
- el receptor
- la forma física
- el medio de transmisión
- los vínculos con documentos relacionados.

Los sistemas electrónicos basados en documentos deben establecer su sistema de registro según el sistema para los documentos de papel. Sin embargo, el sistema necesita también registrar detalles del *software* en el cual el documento fue creado o capturado y otra información estructural o contextual (metadatos).

### Actividad 8

¿Conoce como se registran los documentos en su organización? Haga una descripción del proceso usado y de la información captada durante el registro. Explique de qué forma se deberían registrar los documentos que se reciben o recién creados.

### Clasificación

La clasificación es el proceso por el cual los documentos se asignan a su lugar apropiado en una clasificación y ordenación lógica, que permite su identificación. La clasificación entraña dar a los documentos un identificador singular o número de referencia el cual se asigna de acuerdo con reglas predeterminadas.

La **clasificación** es el proceso de asignar un documento a su lugar físico e intelectual apropiado en un esquema de clasificación.

La clasificación de documentos debe tener en cuenta la estructura, las funciones y las actividades que ya existen en el organismo así como sus divisiones y subdivisiones.

Así, los documentos pueden ser clasificados y ordenados en una estructura que corresponde a la labor que se está documentando, haciendo más fácil decidir dónde se archivarán los documentos y dónde pueden ser encontrados. Por lo general, la clasificación entraña la organización de los documentos en categorías mutuamente exclusivas de manera que no pueda haber dudas en el lugar apropiado para una pieza individual. La categoría en el nivel superior será la serie, pero en un esquema de clasificación de cualquier grado de complejidad habrá más divisiones en subseries.

Los esquemas de clasificación suelen ser jerárquicos. Es decir, formarán una estructura de árbol, con niveles múltiples si es necesario. En gran medida, los esquemas de clasificación pueden estar predeterminados sobre la base del análisis de los sistemas empresariales, pero deben ser lo suficientemente flexibles para acomodar estructuras, funciones y actividades nuevas y variables. Al mismo tiempo, deben ser revisadas constantemente para determinar si siguen satisfaciendo las necesidades. Los esquemas de clasificación basados en el análisis de sistemas empresariales se establecerán en consulta con los usuarios.

Los requisitos principales de un esquema de clasificación son:

- se elaborará para apoyar a la organización en cuestión;
- permitirá que se asignen números o códigos de referencia a cada pieza que requiera ser clasificada;
- estará plenamente documentado de modo que las reglas, la estructura y el vocabulario usados para clasificar los documentos sean constantes y precisos;
- se mantendrá actualizado y flexible para denotar los cambios en las funciones y las actividades.

*En el Capítulo V se consideran con más detalle los esquemas de clasificación y codificación.*

### **Actividad 9**

¿Conoce cómo se clasifican los documentos en su organización? De ser así, haga una descripción breve del proceso usado y la información captada durante la clasificación. De no ser así, explique cómo se organizan los documentos.

Como observamos anteriormente, la clasificación organiza las piezas de acuerdo con una clasificación y ordenación estructurada que muestra la procedencia de los documentos y sus mutuas relaciones lógicas. La clasificación indica el contexto de los documentos. La indexación, por otra parte, es usada como un medio rápido de acceso por tema, independientemente del contexto o de la procedencia. En términos generales, cuanto mayor es la variedad de materiales capturados por el índice, mayor es el riesgo de que se pierda precisión debido a la falta de información contextual. Por ejemplo, si en una institución pequeña se hace un índice de todo un sistema de información (incluidos los documentos oficiales, las publicaciones, la biblioteca) es posible que se proporcione muchas referencias impertinentes cuando se quiera buscar un tema específico.

La indexación conlleva aplicar términos o *etiquetas* a los documentos individuales para que puedan ser buscados y recuperados. La indexación basada en el tema o en la actividad empresarial suele ser más eficiente si los términos usados son controlados. Por

ejemplo, es mejor usar solamente un término como *agricultura* o *cultivo* que usar los dos y, quizás, no encontrar esos documentos indizados bajo uno u otro término.

La herramienta usada para controlar el vocabulario en un índice es el tesoro.

---

Un **tesoro** es un vocabulario controlado y estructurado de palabras principales.

---

Si el término recuperable es simplemente un nombre (como el nombre de una persona, organización o área geográfica) puede que no sea necesario controlar el vocabulario pero se necesitarán reglas relativas al orden de los nombres (el último nombre en primer lugar), el uso o no uso de abreviaturas y el tratamiento que se dará a diversas maneras ortográficas de escribir esos nombres. Es posible incluir nombres propios en una *lista de autoridad* que incluya todos los nombres usados en su forma habitual.

---

Una lista de **autoridad** es una lista de formas uniformadas de palabras clave con inclusión de nombres (personales, corporativos y geográficos) usados como puntos de acceso al recuperar la información.

---

Si se usa un índice especial para indexar los expedientes de políticas, operativos y administrativos, es probable que ocurran problemas como los siguientes:

- Es posible que documentos sobre un mismo tema estén colocados en expedientes diferentes.
- Las series de expedientes no contengan información completa.
- Los expedientes y los documentos no puedan ser encontrados fácilmente cuando se necesitan debido a que hay una incertidumbre sobre el término usado para indexarlos.
- Los procedimientos de conservación y de valoración no puedan ser aplicados de manera confiable y eficiente.

Una lista de palabras clave es un ejemplo de vocabulario controlado.

---

Una **palabra clave** es un término o una combinación de palabras usadas en el título o el texto de un documento simple o un expediente o en un índice estructurado que caracteriza su contenido y facilita su recuperación.

---

Una lista de palabras clave es un listado alfabético (algunas veces llamado lista de autoridad) de todos los términos estándar entre los que se seleccionarán las palabras asentadas en el índice.

---

Una **lista de palabras clave** es un vocabulario controlado que limita la opción de palabras al clasificar o indexar expedientes.

---

La lista de palabras clave es un mecanismo de control. Dicha lista limita la manera en que los documentos individuales se clasifican y se indexan, imponiendo precisión y congruencia al proceso de indexación.

Así, deberá indicar a sus usuarios y operadores dónde se colocarán los documentos sobre temas particulares o dónde habrá que buscarlos. Al limitar la opción de palabras que se usarán al asignar títulos a los expedientes, un vocabulario controlado, o lista de palabras clave, ayuda en el proceso de elaboración de índices y elimina la incertidumbre sobre el lugar en el que se archivarán los documentos.

Cada vez con más frecuencia las organizaciones tienden a compartir información entre sus divisiones y departamentos, tanto en papel como en forma electrónica. Como resultado de esto, una serie de miembros del personal en diferentes ubicaciones participan en el proceso de dar nombre y recuperar expedientes y otros documentos.

En tales circunstancias se necesitará un tesoro o vocabulario controlado que sirva a toda la organización. Este documento necesitará incluir términos *de especialistas* pertinentes a departamentos individuales así como términos que se relacionan con la organización en conjunto. Aunque es posible adquirir tesauros ya hechos, suele ser necesario elaborar el tesoro dentro de la organización para los propósitos de los documentos, de manera que satisfaga las necesidades de la organización.

Como ya se observó, es posible usar un vocabulario controlado meramente como una herramienta para apoyar un esquema de clasificación. Por ejemplo, al limitar los términos usados para clasificar los expedientes, se logrará coherencia y uniformidad haciendo posible que los expedientes sobre temas o actividades particulares sea encontrado con más facilidad. Los ejemplos de esquemas de clasificación en las Figuras 14 y 15 son ilustraciones de un vocabulario controlado que es una lista de autoridad de términos que limita la manera en que los expedientes se clasifican.

Los pasos principales para elaborar un vocabulario controlado se indican a continuación. Algunos de estos pueden darse al mismo tiempo.

1. Comprender las funciones y actividades de la organización.
2. Establecer términos para la recuperación analizando las funciones y las actividades, comentándolas con los funcionarios de acción y estudiando los programas de trabajo, las listas de expedientes que ya existen y otra documentación disponible.

3. Definir el alcance del vocabulario controlado, por ejemplo, el nivel o la profundidad de la indexación y si se incluirán nombres propios y términos muy generales.
4. Elaborar la lista de autoridad de términos
5. Elaborar el tesoro lo cual entrañará:
  - ◆ decidir si las frases necesitan fragmentarse en sus partes componentes o si se conservarán como frases;
  - ◆ decidir si cualquier término individual necesita combinarse en frases compuestas;
  - ◆ identificar grupos de términos en términos más vastos y más estrechos;
  - ◆ identificar los términos no permitidos e incorporar referencias cruzadas de términos permitidos;
  - ◆ incluir indicadores de *uso y usado para* – los términos permitidos con preferencia a los términos *no permitidos* y la inclusión de términos permitidos;
  - ◆ escribir notas que explique cómo se define un término para los propósitos del tesoro.

*La creación de un vocabulario controlado o una lista de palabras clave se examina con más detalle en el Capítulo VI. También se dan ejemplos en el Manual de Reestructuración de la Unidad de Trámite.*

La indexación es una labor que requiere cuidado y coherencia. Una lista de palabras clave perderá rápidamente su utilidad y su confiabilidad si no existe un control de la adición de nuevas palabras clave. Por esta razón, las listas de palabras clave y los vocabularios controlados deben ser administradas por profesionales de la gestión de documentos.

La indexación, que originalmente fue una tarea meramente manual, puede ser realizada ahora con computadoras, en grados de complejidad diferentes. Se dispone de varios programas de computación, pero se escogerán con cuidado para asegurar que pueden cumplir los requisitos operativos.

En la práctica, la clasificación y la indexación son interdependientes. Por ejemplo, en un sistema de administración de serie de expedientes característico, cada vez que se registra un expediente nuevo es colocado en su categoría o serie apropiada y se le da un título que representa su contenido. Al mismo tiempo, se indexa bajo términos (tomados de un vocabulario controlado) que representan la función o que están incluidos en el título del expediente. En el sistema de codificación con palabras clave (considerado en el Capítulo V) los propios términos de indexación se usan para generar la referencia del expediente, la cual se le asigna en el momento de su creación.

En un sistema electrónico, los convencionalismos sobre la designación de los expedientes y las estructuras de directorio uniformadas deberán relacionarse lo más estrechamente posible con el sistema de clasificación e indexación adoptado por la organización.

### Actividad 10

Conoce alguna organización en la que los documentos están indexados? ¿Se usa un vocabulario controlado? ¿Se cuenta con un tesoro? Escriba una descripción del proceso usado para indexar los documentos y los criterios usados para escoger términos para la indexación. Si la organización no indexa los documentos explique cómo los usuarios tienen acceso a ellos.

### Rastreo

El propósito del rastreo es documentar los movimientos de los documentos de manera que la organización sepa dónde se encuentran en cualquier momento. El rastreo también se puede utilizar para vigilar el uso de documentos y para mantener un rastro auditable de los procesos de mantenimiento de documentos, como el acceso a los documentos por parte de los usuarios.

Además, el rastreo puede ser usado para asegurar, por ejemplo, que un documento particular está en manos de la persona a la cual fue asignado y que se tomen medidas para su devolución en una fecha determinada.

---

El **rastreo** es el proceso de documentar los movimientos y el uso de los documentos de manera que se sepa su paradero en cualquier momento.

---

De manera característica, los sistemas de rastreo que vigilan el movimiento físico de los documentos controlan la expedición de documentos, su transferencia entre oficinas o personas y su regreso a su lugar de guarda. Como mínimo, este control debe registrar el identificador de la pieza (por lo general su número de referencia), la persona o la oficina a la cual se ha transferido y la fecha de ese movimiento.

*Los controles de rastreo de expedientes se tratan en el Capítulo VIII.*

En sistemas de rastreo muy complejos, es posible que haya controles electrónicos. Por ejemplo, los expedientes pueden estar marcados con códigos de barras individuales que son *escaneados* en el sistema de rastreo cuando ocurre un movimiento de un expediente.

Ningún sistema de rastreo puede ofrecer garantía. En ocasiones, los documentos pasan de una persona a otra o de una oficina a otra sin que ese movimiento sea captado por el sistema de conservación de documentos. Por consiguiente, los sistemas de rastreo pueden ser complementados por una *encuesta* o una *auditoría* física de los documentos para actualizar su ubicación.

### Actividad 11

¿Existe un sistema de rastreo en la organización que usted conoce? ¿Qué es lo que vigila el sistema de rastreo? Escriba una descripción del proceso usado para rastrear documentos. Si la organización no rastrea los documentos, explique cómo se maneja el movimiento de los mismos.

### Evaluación y disposición documental

La evaluación conlleva dos tareas. En primer lugar está el proceso de decidir cuáles documentos deben ser mantenidos por su valor continuo para sus creadores y usuarios para la realización de sus asuntos, y por cuánto tiempo serán mantenidos. En segundo lugar está el proceso de decidir cuáles documentos tienen un valor duradero para propósitos distintos a aquellos para los que fueron creados, por ejemplo, para la investigación histórica.

---

La **evaluación** es el proceso que determina el valor de los documentos para su uso ulterior para cualquier propósito y el tiempo durante el cual ese valor continuará. La evaluación se llama también valoración o selección.

La **disposición** documental se refiere a las acciones que se realizan como una consecuencia de la evaluación de los documentos. No es sinónimo de baja o destrucción aun cuando ésta pueda ser una opción de la disposición.

---

Un resultado de la evaluación es el plan de disposición también denominado tabla de retención y destino final. Este documento identifica todas la serie de documentos creados o mantenidos por un organismo, señala las decisiones de valoración que se han tomado, especifica los períodos durante los cuales las series deben conservarse y su lugar de custodia, y autoriza su disposición en el momento apropiado (bien sea la baja de los documentos o su transferencia al Archivo Histórico).

---

El plan de **disposición** es el documento de control que registra las decisiones de la valoración y prescribe la acción de **disposición**. También se conoce con el nombre de catálogo de disposición, tabla de retención y destino final, o plan de retención y tría.

---

***Tabela de Temporalidade:** Instrumento aprovado pela autoridade competente que regula a destinação final dos documentos (eliminação ou guarda permanente), define prazo para sua guarda temporária (vigência, prescrição, precaução), em função de seus valores legais, fiscais, administrativos etc. e determina prazos para sua transferência, recolhimento e eliminação<sup>15</sup>.*

Sin embargo, es posible que la evaluación se efectúe por otras razones que la de establecer un plan de disposición. Por ejemplo, es posible que toda una serie de expedientes sean valorados o *revisados* con el fin de determinar si deben ser conservados o no. Aquí el propósito será decidir cuáles expedientes tienen un valor continuo, bien sea de orden administrativo o histórico, y cuales no tienen ya valor alguno y pueden ser dados de baja. Normalmente, los criterios adoptados para tomar estas decisiones deberán estar documentados. La evaluación se efectúa sobre las series.

La evaluación y la disposición juntas proporcionan un poderoso mecanismo de control para asegurar que los documentos de valor continuo para usos administrativos sean conservados mientras se necesiten y sean arreglados de manera apropiada, bien sea dándolos de baja o transfiriéndolos a un archivo histórico tan pronto como ese valor ha terminado.

*La valoración, retención y disposición se examinan en Establecimiento de Sistemas de Evaluación de los Documentos.*

La planeación de la evaluación y disposición debe emprenderse en la etapa de la creación del documento y no al término de su vida activa. Especialmente teniendo en cuenta el uso cada vez mayor de las computadoras para la administración de la información, el aplazamiento de la valoración hasta que los documentos tengan cinco, diez o 50 años corre el peligro de que esos documentos se pierdan. Por ejemplo, alguna información electrónica conservada en ciertas bases de datos puede estar cambiando constantemente y no alcanzar nunca la condición de documentos en una forma estática a menos de se emprenda alguna medida específica. Si tales datos necesitan ser captados como un documento, habrá que dar los pasos necesarios para establecer controles en el sistema.

La planeación de la evaluación y la disposición debe:

- determinar los documentos necesarios para captar testimonios suficientes de las actividades administrativas;

---

<sup>15</sup> Jeda Pimenta Bernardez: *Como avaliar documentos de arquivo*. Sao Paulo : Arquivo do Estado, 1998.

- determinar el tiempo durante el cual se guardarán los documentos;
- decidir y documentar el formato y la ubicación en que se guardarán los documentos;
- determinar la disposición final de los documentos (baja o preservación como documentos históricos).

### **Actividad 12**

¿Cómo se evalúan los documentos en la organización? ¿Se efectúa la disposición de los documentos según un procedimiento formal? Escriba una descripción del proceso de evaluación y disposición usado en la institución. Si no hubiera tal proceso, explique cómo los documentos son sacados de las oficinas y son dados de baja o transferidos al cuidado del Archivo Histórico.

## Resumen

El Capítulo II ha considerado los principios generales del control de documentos. Se ha examinado lo que ocurre cuando hay una pérdida de control de los documentos. Se ha examinado también el nivel de control primario (serie) y los niveles de control secundarios (registro, clasificación, indexación, rastreo y valoración y disposición).

Se ha proporcionado definiciones de los términos siguientes; así como una explicación de su significado y su función:

- metadatos
- series
- registro
- clasificación
- indexación
- tesoro
- lista de autoridad
- palabra clave
- lista de palabras clave
- rastreo
- evaluación
- disposición
- plan de disposición.

## Preguntas de Estudio

1. ¿Qué son los metadatos?
2. ¿Cuál es el propósito del control de documentos?
3. Indique por lo menos cinco síntomas de la pérdida del control
4. Explique el concepto del control de la serie
5. ¿Qué es la serie?
6. ¿Por qué los documentos se vinculan en una serie?
7. ¿Qué es el concepto del análisis de sistemas empresariales?
8. ¿Cómo se relaciona el análisis de sistemas empresariales con el control de series de documentos?
9. ¿Cuáles son los cinco mecanismos principales usados como niveles secundarios de control de documentos?
10. Defina el registro
11. ¿Qué es un sistema basado en documentos?
12. ¿Qué es un sistema basado en series de expedientes?
13. ¿Qué clase de información debe asentarse en un registro basado en documentos?
14. Defina la clasificación
15. ¿Cuáles son los cuatro requisitos principales de un esquema de clasificación?
16. Defina la indexación
17. ¿Qué es un tesoro y por qué es importante en la indexación?
18. ¿Qué es una lista de autoridad y por qué es importante en la indexación?
19. ¿Qué problemas pueden presentarse si la indexación no se apega a ninguna regla?
20. ¿Qué es una lista de palabras clave?

21. ¿Cuáles son los pasos principales en la elaboración de un vocabulario controlado?
22. Defina el rastreo.
23. ¿Cuál es el propósito del rastreo?
24. Defina la evaluación
25. ¿Cuáles son las dos tareas que conlleva la valoración?
26. ¿Qué es la disposición?
27. ¿Qué es un plan de disposición documental?
28. ¿Por qué el proceso de valoración y disposición documental se considera como un mecanismo de control?

## **Actividades y Comentarios**

### **Actividades 6-12**

Cada una de estas actividades ha sido planeada para permitirle comparar la información proporcionada en esta lección con la realidad del cuidado de los documentos en una organización. Las actividades forman una base para su labor futura y, por ello, lo alentamos a que dedique algún tiempo a investigar cada uno de los sistemas establecidos en la institución, a la que usted tenga acceso, para los diversos tipos de control de documentos y a que, después, compare esa información con las sugerencias ofrecidas en este capítulo. Estos diversos sistemas de control serán examinados con más detalle en capítulos posteriores.

### III INFRAESTRUCTURA PARA UN SISTEMA DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS

El Capítulo II examinó los principios del control y la organización de los documentos en fase administrativa en el nivel primario (serie) y en los niveles secundarios (registro de entrada, clasificación, indexación, evaluación y disposición). Con esta base teórica, se examinan los principios que conlleva el establecimiento de la infraestructura para un nuevo sistema de gestión de los documentos. Esto irá seguido por un capítulo sobre el establecimiento de sistemas de mantenimiento de documentos. Los capítulos anteriores examinan con detalle los mecanismos específicos para el control: los esquemas de clasificación y el control de las series de expedientes y unidades documentales simples.

Las organizaciones tienen que contar con estrategias para asegurar la prueba plena y precisa de sus decisiones; para que sus acciones y sus transacciones sean registradas, captadas y mantenidas por sistemas de conservación de documentos. Se necesitan estrategias para determinar cómo, cuándo, dónde y en qué forma la información debe captarse en documentos como *testimonio* y conservarse durante el tiempo que sea necesario. Las estrategias también se necesitan para disponer los documentos de manera expedita y apropiada, bien sea mediante su baja o mediante su transferencia a un Archivo Histórico una vez que su valor se ha extinguido.

Los temas que se examinan en el Capítulo III incluyen:

- 
- la realización de un análisis de las necesidades
- el diseño de la infraestructura
- el *marketing* de la administración de documentos
- el establecimiento de objetivos y la medición del desempeño.

*Cada uno de estos temas será examinado con más detalle más adelante, particularmente en: Establecimiento de la Infraestructura para Servicios de Archivos y en Administración de Recursos para Servicios de Archivos.*

#### 1 ANALISIS DE LAS NECESIDADES

Los documentos no se crean aislados, son productos de la actividad administrativa de la institución. Para determinar la clase de sistema de gestión de documentos que se requiere es necesario ver más allá de los documentos producidos y concentrarse en los procesos de su creación y uso, y el contexto institucional.

Al comprender las funciones y las actividades de la organización se pondrán de manifiesto, sus necesidades para preservar las pruebas documentales.

La primera tarea al diseñar un sistema de gestión de documentos es realizar un análisis de las necesidades de los documentos de la organización.

Un análisis de las necesidades consistirá en:

1. Definir una política de gestión de documentos para la organización (si no existe una o si la que existe es inadecuada) y convenir en esa política. La política deberá declarar el papel de la gestión de documentos en la organización y la manera en que se relaciona con las necesidades del mantenimiento de documentos. La política establecerá los objetivos del programa de gestión de documentos, vinculado con las metas generales de la organización. La política definirá las responsabilidades del personal en todos los niveles.
2. Establecerá las necesidades de la organización en materia de documentos. Esto incluirá, en términos generales, los sistemas de gestión de documentos y las prácticas, y los procesos que se requieren para captar y mantener documentos adecuados de las actividades administrativas de la institución.
3. Determinará el personal y la estructura de la institución que se requieren para satisfacer las necesidades de la misma en materia de documentos. Esto incluirá la ubicación y la responsabilidad de la función de gestión de documentos y de su personal.
4. Determinará niveles de apoyo financiero. Será necesario el compromiso de la administración superior de la organización de apoyar el programa de gestión de documentos y de asignar fondos adecuados para establecerlo y mantenerlo.
5. Indicará los objetivos de servicio y las mediciones del desempeño. El establecimiento y la vigilancia de objetivos de servicio son maneras útiles de medir el impacto de un programa de gestión de documentos, persuadiendo a la administración superior de las ventajas y asegurando un apoyo financiero constante.

Las secciones siguientes examinan la infraestructura amplia para un sistema de gestión de documentos.

*La determinación de las necesidades específicas de un sistema de administración de documentos y los mecanismos principales del control de los documentos son temas que se examinarán en capítulos ulteriores.*

### Actividad 13

¿Conoce usted alguna institución que haya realizado alguna vez un análisis de las necesidades de su gestión de documentos? Si es posible, examine el análisis y los resultados y trate de determinar si se contestaron las preguntas siguientes:

- ▶ ¿Hay una política de gestión de documentos y es adecuada?
- ▶ ¿Cuáles son las necesidades de documentos de la institución?
- ▶ ¿Cuáles son las necesidades de personal y de estructura de organización para que un programa de gestión de documentos funcione?
- ▶ ¿Qué apoyo financiero se precisa?
- ▶ ¿Se han establecido objetivos y mediciones del desempeño?

## 2 EL DISEÑO DE LA INFRAESTRUCTURA

No hay un sistema de gestión de documentos que sea aplicable en todas partes. Cada organismo, cada división y subdivisión del mismo necesitan establecer un sistema pertinente a su trabajo. Además, el sistema debe ser apropiado a las necesidades de su personal y debe satisfacer todos los requisitos de regulación y de rendición de cuentas. Además, este sistema debe ser analizado periódicamente y adaptado o rediseñado a medida que el trabajo y las necesidades cambien.

**Los sistemas de gestión de documentos deben establecerse para satisfacer las necesidades individuales de cada organismo.**

Un sistema de gestión de documentos eficiente es un componente principal del sistema de gestión administrativa de cualquier organismo. Las funciones de control que ejerce pueden hacer una contribución crucial al logro de los objetivos y la eficiencia administrativa. En realidad, un programa de gestión de documentos sólo funcionará con eficiencia si se ha establecido como una parte del entorno administrativo más vasto, de suerte que los procedimientos reflejen objetivos administrativos generales.

Aunque muchas de las decisiones que afectan la gestión de documentos están fueran del control directo de los responsables de los documentos y de los archivistas, es posible para

un responsable de los documentos entusiasta, bien preparado y persistente hacer una contribución importante al proceso. En este capítulo se examinará esas esferas en las que los gestores de documentos pueden participar con más eficacia.

*Los temas que se examinan a continuación se consideran con más detalle en Establecimiento de Infraestructura para Servicios de documentos y Archivos.*

## **Legislación**

La base de toda autoridad en la gestión de documentos es una legislación completa y actualizada o bien, en las organizaciones no gubernamentales, declaraciones de políticas: Esta legislación o estos documentos de autoridad deben incluir los elementos siguientes:

- Los documentos deben estar definidos con precisión de manera que la legislación abarque a los documentos en todos los medios y formatos, e incorpore los documentos creados o recibidos en todos los niveles en todas las partes de la organización como la ejecutiva, la judicial y la legislativa en el gobierno. En el sector público esto incluye las instituciones paraestatales y regionales y otras organizaciones del gobierno local. En el sector privado esto incluye a todos los organismos u operaciones subordinados o asociados.
- La responsabilidad primaria por la gestión de los documentos durante su ciclo de vida deberá estar claramente asignada y los papeles de los funcionarios principales y del director de Gestión de Documentos estarán definidos.
- Se establecerá una estructura para la evaluación continua y la disposición apropiada de todos los documentos de un organismo.
- Se establecerán reglas para la transferencia ordenada y oportuna de los documentos de concentración (en plazo precaucional de conservación) que tengan un valor continuo a un Archivo Intermedio y de los documentos que tengan un valor permanente a un Archivo Histórico. Los documentos vigentes deben permanecer en el Archivo Administrativo.

### **Actividad 14**

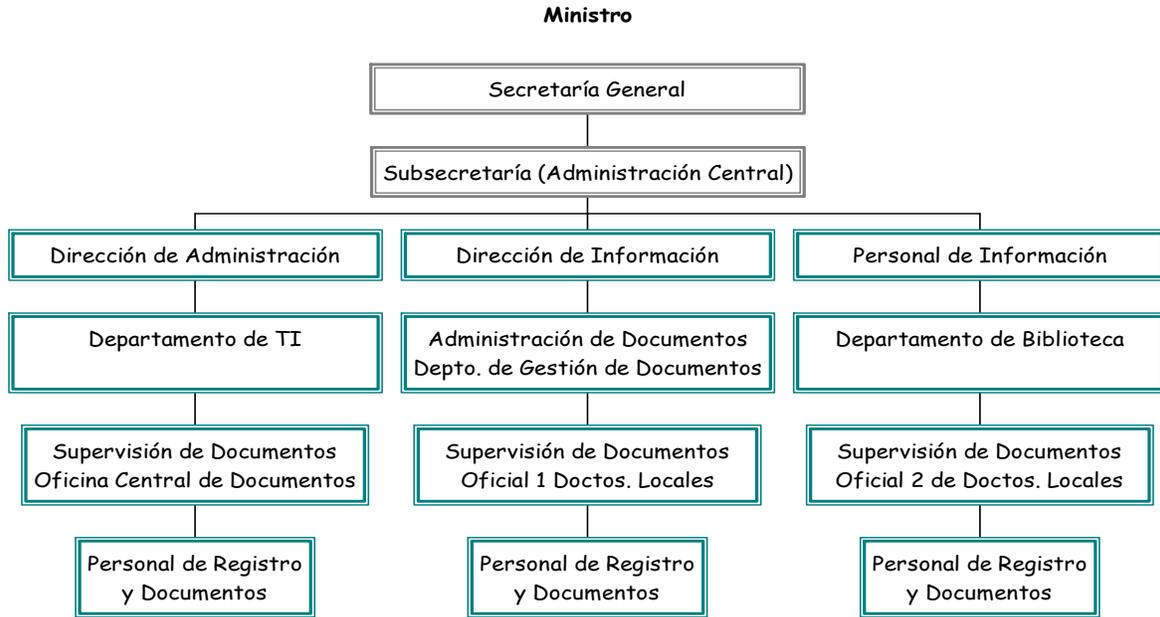
¿Qué legislación o documentos de autoridad hay para gobernar sus sistemas de gestión de documentos en su organización? ¿Considera la legislación los cinco puntos señalados anteriormente?

- ▶ ¿Están definidos los documentos con precisión?
- ▶ ¿Abarca la legislación los documentos en todos los medios?
- ▶ ¿Está la responsabilidad por el cuidado de los documentos claramente asignada?
- ▶ ¿Se cuenta con una estructura para la valoración continua y la disposición apropiada?
- ▶ ¿Se cuenta con reglas para la transferencia ordenada de documentos de concentración a un Archivo de Intermedio y de los históricos a un Archivo Histórico?

Si su organización no cuenta con tal legislación o tales documentos de autoridad ¿qué haría usted para establecer el proceso de redacción de esta clase de documentos?

### **Ubicación de la Unidad de Gestión de Documentos**

La unidad de gestión de documentos debe estar situada en la división de administración central de un organismo. Esto es esencial para que la administración y las operaciones sean eficaces. El jefe de esta unidad tendrá un rango equivalente al de otros jefes de otras ramas dentro de esa división. El jefe tendrá líneas de comunicación claras con el director de la división y con el director del organismo cada uno de los cuales tendrá la responsabilidad final por la eficiencia del sistema de gestión de documentos en el organismo



**Figura 3: Ubicación de la Unidad de Gestión de Documentos en la Estructura Administrativa de un Organismo.**

Cuando un organismo establece una estrategia de información integrada que abarca no sólo los documentos sino también datos electrónicos internos y externos, materiales de biblioteca y otras fuentes de información, las ramas profesionales respectivas pueden constituir una subdivisión de administración de la información de la rama de administración central, esta subdivisión será útil.

**La unidad de administración de documentos estará situada dentro de la división de administración central de un organismo.**

### Actividad 15

¿En dónde se encuentra la unidad de administración de documentos dentro de la jerarquía de la organización? ¿Está bien situada o podría estar en una posición más ventajosa? Escriba una descripción de su ubicación actual y, luego, una descripción de su ubicación ideal. Si lo desea, puede elaborar dos organigramas como el que mostramos más arriba, uno que mostrará dónde está ubicado ahora y el otro, dónde estaría ubicado en una situación ideal.

## Colaboración con Otros Especialistas

En algunos organismos, varios componentes del sistema de gestión de documentos (como los encargados de organización y métodos) pueden estar a cargo de especialistas separados con los cuales el gestor de documentos deberá cooperar.

Incluso cuando todos los elementos son responsabilidad de la gestión de documentos, ésta puede colaborar con una variedad de especialistas dentro y fuera del organismo tales como:

- funcionarios de acción en relación con la creación y el uso de los documentos.

---

Un **funcionario de acción** es un funcionario dedicado a la administración de un sector de un organismo o a la ejecución de sus funciones y actividades.

---

- con archivistas en relación con la disposición de los documentos.

---

Un **archivista** es un profesional cuyo objeto de trabajo es los documentos en todo su ciclo vital que puede trabajar con otros profesionales de la información (como bibliotecarios y administradores de bases de datos) en el contexto del programa de información más vasto del organismo.

---

- y con administradores de la información en relación con recursos electrónicos y otros recursos de información.

---

Un **administrador de información** es una persona que se ocupa de la planeación, el control y la explotación de los recursos de información de una organización en apoyo de sus asuntos.

---

Debe haber, además, una colaboración entre la gestión de documentos y los administradores superiores y aquellos que formulan las políticas responsables de la aprobación de sistemas nuevos o de las alteraciones de los sistemas establecidos. También en ese caso, el nivel en el que la colaboración ocurre dependerá del tamaño del organismo y del grado de pericia de la administración de documentos en el mismo. En las organizaciones grandes, en las que hay una escala suficiente para tener un profesional de documentos superior residente, las cuestiones de políticas pueden ser debatidas y resueltas dentro de la organización, con insumos limitados de la Gestión de Documentos. Más adelante se ofrece más orientación para los organismos de menores dimensiones.

## **Autoridad Funcional**

La responsabilidad de los documentos en un organismo se delegará en la gestión de documentos siempre que sea posible. El grado de autoridad del gestor de documentos deberá divulgarse con claridad en todo el organismo.

En particular, la gestión de documentos del organismo estará autorizada para establecer un sistema de administración de documentos, como se describe en este módulo, y para instituir los procedimientos necesarios para aplicarla. Se dará el apoyo del nivel más alto con el fin de asegurar que todos los directores de divisiones y ramas tengan instrucciones de cooperar en la ejecución de este sistema.

La documentación necesaria para aplicar y controlar el sistema de gestión de documentos se expedirá con la autorización del director del organismo o del director de la Gestión de Documentos. Sobre todo el gestor de documentos del organismo establecerá una autoridad personal basada en su pericia y en sus normas profesionales.

## **Apoyo Profesional**

El personal de documentos del organismo podrá requerir el apoyo del director de Gestión de Documentos no sólo en la obtención de consejo técnico y profesional, sino también en sus tratos con funcionarios superiores. Se establecerán mecanismos para que el personal de la unidad del personal de documentos y de la Gestión de Documentos coopere y colabore. La Gestión de Documentos puede estar estrechamente involucrada en la capacitación o con la vigilancia y la medición del desempeño.

## **Organismos pequeños**

En organismos pequeños que tienen sus propios sistemas de gestión de documentos no siempre será posible contar con gestor de documentos dedicado que tenga la capacitación y las capacidades administrativas apropiadas. En estas circunstancias, la autoridad para la gestión de documentos puede tener que asignarse a un administrador de documentos que abarca una serie de organismos o a un profesional de los documentos en la Gestión de Documentos central. Cualquiera de estos arreglos asegurará que el director de servicios de documentos del organismo pueda recurrir a un consejo técnico y profesional, y estar apoyado al tratar con los responsables de las políticas en el organismo o en su organización matriz.

## **Dotación de personal**

La calidad de cualquier sistema de gestión de documentos está directamente relacionada con la calidad del personal que trabaja en él. La labor realizada con documentos debe ser vista como una carrera de mérito para aquellos que tienen una buena instrucción, y son inteligentes e industriosos. No es un empleo de último recurso para las personas que no llenan los requisitos necesarios o que son incompetentes y perezosas.

**En las Escuelas Universitarias Iberoamericanas la  
Gestión de documentos es una asignatura que forma  
parte de los planes de estudio de Archivología<sup>16</sup>**

El responsable de los documentos del organismo, en colaboración con el director de la Gestión de Documentos, es responsable de asegurar que los miembros del personal estén adecuadamente capacitados y que los funcionarios de acción conozcan sus papeles particulares. Se establecerán normas, manuales y directrices apropiados para complementar la capacitación y la instrucción.

### **Acomodación**

Las Regulatoras o Unidades de Trámite deben estar situadas en un lugar accesible a los funcionarios de acción y estar separadas de otras unidades administrativas, como el servicio de mecanografía. Las Unidades de Trámite tendrán un tamaño adecuado para albergar tanto los documentos como el personal responsable de los mismos. La acomodación debe ser segura y estar bien mantenida y su construcción será lo suficientemente fuerte para soportar el peso de los documentos.

### **Equipo y Materiales de Oficina**

Se proporcionará equipo suficiente y apropiado para el manejo y la guarda de los documentos de trámite en la Unidad de Trámite. Se contará con una provisión adecuada de cubiertas de expedientes, contenedores y otros materiales de oficina. Siempre habrá una provisión adecuada de formularios y documentación de control.

### **Finanzas**

Un requisito de todos los recursos mencionados es el financiamiento adecuado. En las estimaciones anuales se tomarán las medidas adecuadas para contar con fondos suficientes con el fin de que la unidad de gestión de documentos pueda cumplir sus funciones apropiadamente. Lo ideal es que la unidad cuente con su propio presupuesto pero si esto no fuera posible, se considerará una cantidad adecuada en el presupuesto de la división de la cual forma parte.

Los recursos financieros, bien sean del presupuesto propio de la unidad o del presupuesto de la división, se manejarán con prudencia de acuerdo con las prioridades establecidas. Se logrará obtener un valor por el dinero gastado mediante un programa de gastos para el personal, la acomodación, el equipo y los materiales que se equipare con los requisitos para suministrar un programa de gestión de documentos eficiente y económico.

---

<sup>16</sup> A. Casas de Barran: "Gestión de documentos en países de Iberoamérica y el Caribe". Conferencia del Pre Congreso del XIV Congreso Internacional de Archivos. Sevilla, 2000.

Se hace un análisis detallado de las horas cátedra que la asignatura Gestión de documentos ocupa en los planes de estudio de los diferentes países.

### Actividad 16

Escriba una descripción breve de la situación actual, en un organismo que conozca, en lo que respecta a lo siguiente:

- ▶ apoyo profesional
- ▶ nivel de dotación de personal
- ▶ acomodación
- ▶ equipo y suministros
- ▶ recursos financieros.

A continuación, indique por escrito tres cambios que usted haría en cada categoría para mejorar su situación. Nota: es posible que usted no tenga información detallada sobre algunas de estas categorías, pero haga lo mejor que pueda con la información que tiene.

### 3 DIVULGACIÓN DE LAS VENTAJAS DE LA GESTIÓN DE DOCUMENTOS

El responsable de la gestión de documentos no puede confiar solamente en la legislación, las políticas o su autoridad funcional para asegurar el acatamiento del sistema de gestión de documentos en todo el organismo. Es esencial que persuada de sus ventajas mediante la divulgación de las mismas.

El responsable de documentos necesita *persuadir* tanto a la administración superior como a los jefes de las divisiones y ramas. El programa de gestión de documentos se presentará como un servicio que puede ayudarlos a alcanzar sus propósitos y objetivos mediante la disposición eficiente y económica de la información que necesitan para las operaciones que realizan.

Esta persuasión y esta divulgación precisa una buena comunicación, tanto escrita como oral, así como consultas con los administradores y el personal en todos los niveles del organismo, con el fin de imbuir en ellos un sentido de propiedad compartida de los sistemas.

**Es esencial divulgar el programa de gestión de documentos y persuadir de sus ventajas para obtener apoyo.**

Además, esta divulgación y esta persuasión no son algo que pueda hacerse una sola vez para, luego, olvidarse completamente del asunto. La causa de la atención permanente a los documentos debe ser predicada constantemente para mantener el interés y la participación. Esto se logra mediante una capacitación adecuada, el establecimiento y el mantenimiento de normas; manuales y directrices; la concientización y otras actividades de promoción. Se aprovecharán todas las oportunidades para proporcionar un sentido claro de la importancia que la gestión de documentos tiene y para promover su buena práctica.

Es esencial, también, suministrar el servicio que se ha prometido. La rapidez, la precisión, la confiabilidad y la confidencialidad deben ser garantizadas. Se tratarán las quejas rápida y satisfactoriamente. Se establecerán objetivos de servicio y se vigilarán los mismos. Se administrarán los recursos de manera que valgan lo que cuestan.

### **Actividad 17**

¿Hay o ha habido un programa establecido para divulgar las ventajas de la gestión de documentos dentro o fuera de su organización? De ser así escriba una descripción breve del mismo. De no ser así escriba un plan breve de la manera en que usted divulgaría los servicios de la gestión de documentos. ¿Qué puntos sobresalientes subrayaría usted? ¿A quiénes se dirigiría usted en este plan de divulgación?

## **4 ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS DE SERVICIO Y MEDICION DEL DESEMPEÑO**

El establecimiento y la vigilancia de objetivos de servicio (llamado también medición del desempeño) son maneras útiles de evaluar la eficacia de un programa de gestión de documentos y de demostrar sus beneficios a los administradores superiores.

*Las mediciones del desempeño se examinan en Administración de Recursos para Servicios de y Archivos.*

Esto entraña algo más que contar los niveles de actividad de la unidad de gestión de documentos aun cuando las medidas cuantitativas pueden ser útiles al exponer los recursos necesarios para mantener o mejorar esos niveles. El establecimiento de objetivos de servicio y la vigilancia de los mismos entraña medir la relación de los recursos que abastecen a ese servicio (insumos) con lo que la unidad alcanza utilizando esos recursos (productos).

Cuando se ha establecido un sistema de gestión de documentos nuevo es importante demostrar y cuantificar las mejoras que ha logrado alcanzar. Esto precisará medir las actividades de documentos antes y después del establecimiento del sistema nuevo. Las mediciones tomadas antes se llaman mediciones de *referencia*. La cuantificación de la

reducción de las demoras o de la confiabilidad mayor para encontrar los documentos son una prueba de la eficacia de los sistemas nuevos. Además, una vez que se han demostrado las mejoras, es posible establecer nuevos objetivos.

La recolección y evaluación de información estadística requiere mucho tiempo. Por consiguiente, es importante asegurar que los datos y las cifras recogidas sean pertinentes al propósito de medir el desempeño. Además, es importante ser selectivo al determinar cuáles esferas de actividad principales estarán sujetas a los objetivos del servicio. Para los documentos de trámite es posible establecer objetivos de servicio para:

- el registro y la circulación de correspondencia recibida;
- la identificación y entrega de documentos solicitados por funcionarios de acción.

Las medidas cuantitativas más pertinentes a la administración de documentos en fase administrativa son:

- el número de piezas de correspondencia u otros documentos recibidos y enviados;
- el número de expedientes nuevos creados;
- el número de expedientes existentes solicitados por la administración;
- el número de series de expedientes desalojadas bien sea mediante su baja o su traslado al Archivo Intermedio.

Es posible medir el desempeño en las esferas siguientes:

- la calidad del servicio, como el porcentaje de funcionarios (usuarios) que expresan su satisfacción con el servicio proporcionado por la Unidad de Trámite (determinado mediante un cuestionario periódico);
- objetivos determinados, como lograr un 95% de éxito en el registro y la circulación de correspondencia interna en un plazo de cuatro horas después de haberse recibido.
- valor por el dinero que cuesta, como determinar el costo por pieza de correspondencia tramitada, el costo por solicitud de expediente manejado y el costo de guarda de cada expediente guardado.

## Resumen

El Capítulo III ha examinado los principios que conlleva el establecimiento de una infraestructura para un sistema de gestión de documentos. Ha considerado el concepto del análisis de las necesidades. Ha tratado los temas siguientes en relación con el diseño de una infraestructura del sistema:

- legislación
- ubicación de la unidad de gestión de documentos
- autoridad funcional
- apoyo profesional
- organismos pequeños
- dotación de personal
- acomodación
- equipo y materiales de oficina
- finanzas
- divulgación de las ventajas de la gestión de documentos
- objetivos de servicio y medición del desempeño.

El Capítulo III ha ofrecido definiciones de:

- funcionario de acción
- archivista
- administración de la información.

## Preguntas de Estudio

1. ¿Qué es un análisis de necesidades y qué propósito tiene?
2. ¿Cuáles son las cuatro esferas que deben examinarse en un análisis de las necesidades?
3. ¿Por qué los organismos deben establecer sus propios sistemas de gestión de documentos?
4. ¿Por qué la legislación es importante para la buena gestión de los documentos?
5. ¿Qué elementos deben incluirse en la legislación o en los documentos de autoridad?
6. ¿En dónde está mejor situada una unidad de gestión de documentos dentro de la organización?
7. ¿Con cuáles otros especialistas el personal a cargo de los documentos puede necesitar colaborar?
8. ¿Por qué el gestor de documentos debe tener responsabilidad por los documentos en una organización?
9. ¿Qué clases de apoyo profesional necesita la gestión de documentos?
10. ¿Cuál es la manera mejor de dar autoridad a la gestión de documentos en los organismos pequeños?
11. ¿Por qué el personal de documentos debe estar bien capacitado?
12. ¿Qué necesidades de acomodación tienen las Oficinas/Reguladoras de Trámite?
13. ¿Qué necesidades de equipo y de útiles de oficina tienen las Oficinas/Reguladoras de Trámite?
14. ¿Por qué se necesitan fondos apropiados para el funcionamiento de una unidad de gestión de documentos?
15. ¿Cuál es el concepto de divulgación de las ventajas de la gestión de documentos?
16. ¿Por qué los responsables de los documentos necesitan divulgar las ventajas de su labor?
17. ¿Cuál es el propósito de establecer objetivos de servicio?

## Actividades y Comentarios

### Actividades 13-18

Todas estas actividades han sido establecidas para que usted pueda comparar la realidad de su situación con la información proporcionada en este capítulo. Para cada actividad usted deberá imaginar que se encuentra en un puesto de responsabilidad administrativa e intentará completar las preguntas en la mayor medida posible. Luego, compare sus respuestas con las sugerencias ofrecidas en este capítulo y considere cómo podría cambiar sus respuestas o adaptar las sugerencias para satisfacer las necesidades de la organización.

No hay respuestas *acertadas* o *equivocadas* a estas preguntas; lo que es importante es que usted obtenga una idea de la manera en que la información ofrecida en este capítulo es pertinente a su propio entorno y cómo podría utilizar las sugerencias que se han hecho.

## **IV ESTABLECIMIENTO DE SISTEMAS DE MANTENIMIENTO DE DOCUMENTOS**

Los Capítulos II y III han examinado los principios del control de documentos y la estructura para un sistema de gestión de documentos. El Capítulo IV examina los principios y las prácticas que conlleva el establecimiento de sistemas de conservación de documentos bien concebidos o el fortalecimiento de estos sistemas. El establecimiento de sistemas eficientes es crítico para el control de los documentos. Los capítulos posteriores examinarán con más detalle los mecanismos y los procedimientos específicos para el control de los documentos. Los temas examinados aquí incluyen:

- la respuesta a las necesidades variables
- el colapso del control de los documentos
- los objetivos estratégicos de un sistema de conservación de documentos
- el análisis de las necesidades de un sistema de mantenimiento de documentos
- el desalojo de un volumen atrasado de series de expedientes cerrados
- el control centralizado o descentralizado
- la introducción de funciones de control y de puntos de control.

### **1 RESPUESTA A LAS NECESIDADES VARIABLES**

Hay cuatro situaciones en las que es necesario establecer sistemas de mantenimiento de documentos:

- cuando un sistema de mantenimiento de documentos se ha desmoronado
- cuando el sistema de mantenimiento de documentos no satisface las necesidades de información
- cuando se crea un organismo nuevo o se reestructura un organismo
- cuando se instalan sistemas de información electrónicos en la organización.

El análisis funcional es la base para todo lo que se indica a continuación. Una vez que los procesos y las actividades empresariales han sido comprendidos, tomadas las decisiones sobre las series documentales, es posible aplicar el esquema de clasificación y codificación, la retención y la disposición.

Para que el sistema de mantenimiento de documentos satisfaga las necesidades es necesario que haya sido establecido de acuerdo con las funciones, las actividades y las tareas del organismo al cual sirve.

Si una encuesta y un análisis iniciales muestran que el sistema principal funciona bien y que solamente falla en algunas esferas (por ejemplo, los documentos contienen la información correcta pero no pueden ser encontrados cuando los funcionarios los solicitan), es posible que sólo sea necesario cambiar algunos de los mecanismos de control. Si la encuesta muestra que los documentos, y la información que contienen, no están siendo captados por el sistema de mantenimiento de documentos puede que sea necesario reestructurar el sistema de gestión documental.

Cuando el análisis y la encuesta han sido completados, la descongestión (es decir, la transferencia de los documentos históricos) puede llevarse a cabo. Una vez que los documentos en fase administrativa pueden ser examinados y que no se han perdido en la confusión de documentos históricos adicionales, será posible tomar decisiones sobre los cambios que se necesitan.

Es importante realizar el mismo análisis, tanto si un sistema necesita una reorganización completa como si es ineficiente sólo en parte. Los sistemas colapsados, o sistemas que no satisfacen las necesidades de información de un organismo, son a menudo la razón para embarcarse en un programa para establecer nuevos sistemas de mantenimiento de documentos. Antes de considerar detalladamente los pasos que hay que dar para lograr el control de los documentos o para establecer sistemas nuevos, es necesario examinar las causas y las consecuencias de los sistemas que han sufrido un colapso.

Cuando el sistema de administración de documentos requiere una reestructuración radical, es probable que el Director de la administración, el Jefe del organismo o el jefe de Gestión de Documentos instigue reformas. El responsable de documentos del organismo supervisará probablemente los cambios subsiguientes, tal vez en consulta con el jefe de la Gestión de Documentos. En los organismos pequeños, o en aquellos en donde hay escasa pericia en el tratamiento de los documentos, el ejercicio de reestructuración será dirigido por la Gestión de Documentos.

### Actividad 19

¿Ha ocurrido en su organización alguno de los hechos siguientes?

- ▶ El sistema de mantenimiento de documentos se ha colapsado
- ▶ El sistema de mantenimiento de documentos no satisface las necesidades de información
- ▶ Se ha creado un organismo nuevo o se ha estructurado un organismo
- ▶ Se han instalado sistemas de información electrónicos en la organización.

De ser así, escriba una descripción breve del hecho y explique si las necesidades de conservación de documentos de la organización han sido consideradas como parte del mismo. Por ejemplo ¿se ha intentado mejorar los sistemas después de su colapso? ¿Hubo procesos de cambio cuando se establecieron los sistemas computarizados?

## 12 COLAPSO DEL CONTROL DE DOCUMENTOS

Tradicionalmente, el centro de un sistema de control de documentos está en la Reguladora de Trámites, llamada también Unidad de Trámite o Registro.

---

Una **Reguladora** o **Unidad de Trámite** es una unidad o una oficina responsable de la creación, el registro, el control, la conservación y el movimiento de los expedientes y documentos que se necesitan para los asuntos corrientes.

---

La Reguladora debe ser responsable de todos los elementos del control de documentos. Sin embargo, con demasiada frecuencia su papel ha degenerado en un trabajo rutinario de registro y archivación de correspondencia. Como resultado de esto, la eficacia de esta unidad ha disminuido y su condición también.

Esto, a su vez, ha alentado la opinión equivocada de que el trabajo de gestión de los documentos puede ser asignado a un personal de escasa capacidad y escasos logros.

*Los elementos principales del control de documentos – control de series, registro, clasificación, indexación, rastreo y disposición – fueron expuestos en el Capítulo II.*

Por desgracia, junto con esta degeneración de la actividad de la Unidad de Registro ha ocurrido, con frecuencia, el colapso del sistema de registro mismo. En algunas situaciones esta oficina ha sido abrumada por la carga de papeleo derivada de la expansión de una secretaría pequeña en un aparato administrativo completo de un estado moderno o de una gran empresa.

Los sistemas de manejo de documentos se desmoronan, los sistemas de clasificación y codificación decaen, las series de expedientes se desbordan, los expedientes valiosos no pueden ser recuperados y los expedientes redundantes no se dan de baja. Como resultado, el organismo se queda sin espacio de guarda; con frecuencia se ve en situaciones embarazosas cuando no es posible recuperar expedientes y otros documentos; desperdicia esfuerzos considerables del personal en largas búsquedas que, con frecuencia, son improductivas; y no puede localizar o proporcionar los documentos adecuados para fines legales, de auditoría y otros propósitos de rendición de cuentas.

Cuando los sistemas de registro centrales se desmoronan, los documentos que no han sido archivados acaban siendo retenidos en las unidades administrativas y de operación; los expedientes dejan de circular; y sistemas de archivación paralelos son establecidos por funcionarios que no confían en la Unidad de Trámite. La información se vuelve fragmentada y dispersa y no puede ser compartida. En efecto, se ha establecido un sistema de documentos descentralizado, pero, no está controlado y no pueden atender a las necesidades del organismo.

Una solución de estos problemas puede consistir en establecer un sistema de documentos completamente descentralizado bajo un control central. Por consiguiente, una decisión primordial para restablecer el control es si un sistema centralizado o descentralizado será mejor para satisfacer las necesidades del organismo. Esta disyuntiva surge tanto en un organismo cuando puede ser necesario establecer subunidades del sistema centralizado, como entre organismos cuando las funciones y las responsabilidades son transferidas, por ejemplo, de un ministerio central a las administraciones distritales.

*Más adelante, en esta lección, examinaremos las cuestiones relacionadas con el control centralizado comparadas con las del control descentralizado.*

---

La **unidad de gestión de documentos** es la unidad administrativa de un organismo que es responsable del cuidado de los documentos del mismo durante todo su ciclo de vida.

---

## Actividad 20

¿Cuál es el nombre de la parte de su organización responsable del cuidado de los documentos? ¿Cuáles son las obligaciones de ese organismo? A su juicio, ¿cuál sería el efecto si el nombre fuese cambiado al de *Unidad de Gestión de Documentos*?

### **3 OBJETIVOS ESTRATEGICOS DE UN SISTEMA DE CONSERVACION DE DOCUMENTOS**

No importando si la función de documentos está centralizada o descentralizada, deberá haber un patrón congruente de supervisión y control. El que ese control provenga del responsable de documentos de los organismos, de un responsable de documentos a cargo de varios organismos o de la Gestión de Documentos dependerá del tamaño y la complejidad del organismo.

Para ejercer ese control se necesitará tomar las medidas siguientes:

- Establecer y mantener sistemas y procedimientos de conservación de documentos apropiados.
- Establecer y supervisar normas para la aplicación de esos sistemas y procedimientos.
- Proporcionar manuales y directrices pertinentes y de fácil comprensión.
- Capacitar al personal del servicio de documentos y a los funcionarios de acción.
- Crear y mantener la documentación de control necesaria.
- Proporcionar control de autoridad para la asignación de títulos de series y establecer sistemas apropiados para su clasificación, codificación e indexación.
- Asignar responsabilidad por la conservación o la archivación de documentos con múltiples copias (tales como informes, directrices, actas de comité y documentos).
- Vigilar la archivación en sistemas descentralizados y corregir la archivación errónea, la mala comprensión de los títulos, la archivación de documentos efímeros y duplicados.
- Asegurar la guarda y la seguridad adecuadas de todos los documentos de un organismo.
- Establecer un programa de documentos vitales.
- Determinar las necesidades de medios de conversión de los documentos.
- Asegurar la disposición adecuada con programas convenidos.

#### **4 ANALISIS DE LAS NECESIDADES DE UN SISTEMA DE CONSERVACION DE DOCUMENTOS**

Como observamos en el Capítulo II, el análisis de los sistemas empresariales es un paso inicial de suma importancia para establecer un sistema de gestión de documentos apropiado.

*Los principios del análisis de sistemas empresariales se exponen en el Capítulo II, y se examinan con más detalle en Análisis de Sistemas Empresariales.*

El análisis de sistemas empresariales se usa para comprender la manera en que una organización funciona y usa su información. Al incluir el proceso empresarial en el contexto de las necesidades de información de la organización es posible rastrear el flujo de documentos y de información ascendente, descendente y entre las estructuras administrativas en el desempeño de funciones y actividades específicas. Este análisis se usa como una base para diseñar nuevos sistemas de mantenimiento de documentos o para modernizar los sistemas que ya existen.

Debido a que es una herramienta analítica, el análisis de sistemas empresariales tiene muchas ventajas útiles y prácticas. Permite al responsable de los documentos idear sistemas funcionales creando los mecanismos apropiados para el cuidado los documentos de una organización.

El análisis establece los puntos en los cuales se toman y se aplican las decisiones, se realizan las políticas y se ejecutan las medidas. El análisis establece qué información se necesita en cada uno de estos puntos para asegurar que se tomen las decisiones y se apliquen las medidas adecuadas. El análisis de sistemas empresariales determina cuál información es digna de ser captada en sistema de mantenimiento de documentos para apoyar las operaciones de la empresa y asegurar la rendición de cuentas. El análisis de sistemas empresariales establece también la forma en la que la información debe ser registrada.

Específicamente, el análisis de sistemas empresariales ayuda al gestor de documentos a

- ver en dónde hay flujos de información en la organización;
- en dónde la información apoya a los procesos empresariales;
- comparar las necesidades de información con la información que ya se tiene;
- establecer sistemas de flujo del trabajo y establecer los insumos y los productos para los sistemas;

- eliminar duplicaciones;
- determinar el formato apropiado de los documentos;
- determinar las relaciones entre categorías de documentos;
- determinar la clasificación y ordenación lógicas de los documentos en series;
- diseñar esquemas de clasificación para los documentos;
- dar a los documentos números de referencia lógicos;
- determinar las ubicaciones ideales para la guarda de documentos;
- establecer los documentos vitales;
- establecer los documentos de valor duradero;
- proporcionar un rastro de auditoría de las prácticas de mantenimiento de documentos;
- establecer planes de retención y disposición de los documentos

### **Actividad 21**

Revise cada una de las acciones enumeradas a continuación y escriba una descripción breve de si usted cree que esa tarea podría mejorarse en su organización. ¿Se realiza esa tarea en su organismo? Si es así ¿funciona con eficiencia? ¿Cómo se podría mejorar?

- ▶ Elimine la duplicación en la creación y retención de los documentos.
- ▶ Determine el formato apropiado de los documentos.
- ▶ Determine la clasificación y ordenación lógicas de los documentos en series.
- ▶ Planee esquemas de clasificación para los documentos.
- ▶ Determine las ubicaciones ideales para la guarda de documentos.
- ▶ Establezca los documentos vitales.
- ▶ Establezca los documentos de valor duradero.
- ▶ Elabore programas de retención y disposición de documentos.

## **Realización de una Encuesta de Documentos**

Un componente importante de un análisis de sistemas empresariales es la encuesta de documentos. La encuesta ubica y establece los documentos existentes de una organización y los relaciona con sus funciones y sus necesidades de información actuales. La encuesta de documentos también establecerá los documentos de concentración y los documentos históricos en el sistema actual antes de su valoración y disposición.

---

---

Una **encuesta de documentos** aplica las técnicas del análisis de sistemas empresariales a la recolección de información básica sobre la cantidad, la forma física y el tipo la ubicación, la condición física las instalaciones de guarda, la velocidad de acumulación los usos y otros datos semejantes sobre los documentos de una organización.

---

---

La correlación entre el sistema de mantenimiento de documentos existente y las funciones y necesidades de la organización es una medida de la suficiencia del sistema y una indicación de si se necesita una reestructuración radical o una reforma menor.

Como observamos anteriormente, cuando se necesita una reestructuración radical, el análisis de sistemas empresariales proporcionará un medio para establecer un nuevo esquema de clasificación de documentos.

*La clasificación se considera en el Capítulo V.*

## **Introducción de un Sistema Nuevo o Mejorado**

Los procedimientos que se apegan a la *práctica mejor* para aplicar nuevos sistemas de conservación de documentos en las Unidades de Trámite se describen con detalle en el *Manual de Reestructura de la Unidad de Trámite*. Las secciones siguientes resumen los pasos en este proceso.

El primer paso en cualquier ejercicio de reestructura es asegurar que el alcance del ejercicio se defina y que se convenga en la misma. El director o miembro superior del personal de la Gestión de Documentos se reunirá con el director o miembro superior del personal del organismo con el fin de asegurar que hay un compromiso total con al ejercicio de reestructura y que se contará con todo el apoyo necesario. Luego, las dos partes escribirán el cometido u objeto preciso definiendo:

- el alcance del ejercicio de reestructura y lo que entrañará;
- quién es responsable de qué;

- los resultados y beneficios esperados;
- el costo;
- el marco cronológico.

**La reestructura requiere que el alcance, los marcos cronológicos, y las responsabilidades, se indiquen con precisión.**

El director del organismo designará un supervisor del ejercicio y definirá su responsabilidad por escrito. Este supervisor deberá tener la jerarquía suficiente para actuar como un catalizador y mediador durante el ejercicio. Lo ideal es que este supervisor tenga una responsabilidad administrativa en las funciones documentales. Una vez que el supervisor ha sido designado, todas las solicitudes e investigaciones relativas al ejercicio se coordinarán por su medio.

El director de la Gestión de Documentos designará a un líder para encabezar el grupo de reestructura compuesto por miembros de la Gestión de Documentos y otros profesionales de la información cuando sea apropiado. El personal de documentos del organismo también podrá ayudar en el ejercicio de reestructura siempre y cuando haya recibido la capacitación adecuada.

El líder necesitará instruir al equipo sobre el alcance y la metodología del ejercicio. Luego, el equipo hará una exposición a la administración superior y media del organismo para explicar las razones del ejercicio de reestructura, lo que entraña y el marco cronológico para llevarlo a cabo.

### **Recolección de Datos**

Una vez que el ejercicio de reestructura ha sido programado se podrá iniciar la colecta de datos. Esto comprende tres pasos:

- reunir información de antecedentes
- realizar una encuesta de documentos
- realizar entrevistas con funcionarios de acción y personal de documentos.

Algunas de estas actividades necesitarán realizarse al mismo tiempo. Por ejemplo, las entrevistas con el personal para determinar esferas adicionales en las que se precisa información básica. La encuesta de documentos entrañará hablar con el personal de documentos.

El dirigente del equipo y el supervisor reunirán información básica para que el equipo la estudie. Toda la información reunida estará fechada y se indicará su fuente. La disponibilidad y el alcance de la información básica variarán en cada organismo.

*Las fuentes de información pertinente se indican en el Manual de Reestructura de la Unidad de Trámite.*

Al reunir información básica es importante no perder de vista el propósito general: lograr una comprensión de la organización y las funciones del organismo y empezar a establecer un panorama de las necesidades de información.

**El propósito de reunir información básica es comprender la organización las funciones y las necesidades de información del organismo.**

### **Realización de una Encuesta de Documentos**

Los miembros del equipo realizarán una encuesta de documentos (llamada también inventario o auditoría de documentos) para proporcionar un panorama de la estructura de información y de las necesidades generales del organismo.

Esta reunión completa y sistemática de información sobre los documentos creados, recibidos y guardados por el organismo se realizará mediante un cuestionario y entrevistas con los funcionarios de acción y el personal de documentos en todos los niveles.

La encuesta de documentos permitirá al equipo de reestructura:

- averiguar cuáles documentos existen y reunir información pertinente acerca de ellos;
- comprender cómo se usan los documentos;
- determinar y solucionar los problemas de conservación de documentos;
- establecer programas de disposición;
- estimular el interés en el trabajo de documentos y acrecentar su perfil.

Las encuestas y las entrevistas de documentos se realizarán usando formulario estándar. En el *Manual de Reestructuración de la Unidad de Trámite* se ofrece información adicional.

## **Realización de Entrevistas**

Las entrevistas con el personal superior permitirán al dirigente del equipo obtener una comprensión mejor de la información del organismo y complementarán la información reunida durante la encuesta de documentos.

Las entrevistas se estructurarán minuciosamente, de preferencia con una lista preparada de preguntas estándar que se plantearán de manera que la información que se reúna sea completa y cabal en la mayor medida posible. En el *Manual de Reestructura de la Unidad de Trámite* se incluye una lista de preguntas posibles en tales entrevistas.

## **Análisis de Datos**

Los analistas de documentos usan técnicas de análisis de la administración para examinar las estructuras y las operaciones de la organización con el fin de comprender qué trabajo se realiza y por qué, qué información necesita la organización y sus necesidades de mantenimiento de datos.

Estos profesionales analizan esta información con el fin de recomendar medios prácticos de realzar la eficiencia y de economizar costos mediante el diseño de sistemas mejorados. Los diagramas de flujo se usan para ilustrar la manera en que la organización está estructurada y en que produce, recibe y usa su información.

Usando esta metodología, el equipo de reestructuración hará una lista de las funciones y actividades realizadas por cada división y rama del organismo, y establecerá diagramas de flujo para ilustrar:

- las relaciones entre las divisiones del organismo;
- las relaciones internas y externas de las ramas y las oficinas dentro de una división; el flujo de información que entra y sale de ellas;
- el proceso de la información y la generación de documentos.

El equipo analizará también las notas de la entrevista y de la encuesta y otra información reunida con el fin de asegurar la información siguiente:

- ¿Qué trabajo de documentos se está haciendo? ¿Quién o quiénes hacen ese trabajo? ¿Cuándo lo hacen? ¿En dónde lo hacen?
- ¿Están los documentos clasificados y ordenados; son controlados de manera que se facilite la recuperación de información?

- ¿Hasta qué punto los procedimientos de manejo de documentos actuales se amoldan a las necesidades del organismo en relación con sus funciones, actividades, prácticas de trabajo y cualesquier requisitos estatutarios o reglamentarios?

El equipo, trabajando estrechamente con el personal de documentos del organismo, evaluará los resultados de la encuesta con el fin de determinar lo siguiente:

- ¿Es posible mejorar las operaciones de registro y guarda de los documentos?
- ¿Es posible mejorar los sistemas de control de documentos (registro, clasificación, codificación, indexación, rastreo y valoración y disposición)?
- ¿Están protegidos los documentos del acceso no autorizado y de pérdida? ¿Cuán segura y ambientalmente correcta es la guarda corriente?
- ¿Pueden mejorarse las disposiciones del registro y guarda de los expedientes?
- ¿Puede ser usado con más eficiencia el equipo de archivación? ¿Necesita ser reparado o substituido? ¿Serían más eficaces otros métodos de guarda?
- ¿Qué documentos pueden ser incluidos en una lista y transferidos al Archivo de Concentración, a otro lugar de guarda de menor costo o al Archivo Histórico?
- Puede ser consolidado alguno de los documentos (por ejemplo, ¿es posible que los expedientes temporales se mezclen con los expedientes permanentes?
- ¿Cuáles documentos pueden ser dados de baja de acuerdo con las resoluciones de disposición actuales? ¿Cómo se darán de baja esos documentos? ¿Qué volumen tienen?
- ¿Qué cantidades de documentos históricos no están incluidas en el catálogo de disposición actual?
- ¿Cuál es la carga de trabajo del organismo y de sus divisiones y ramas? ¿Cuál es el volumen de documentos de trámite que se guarda en un momento dado? ¿Con qué frecuencia son consultados y por quién?
- ¿Cuál es la tasa de crecimiento probable de los documentos de trámite del organismo?
- ¿Cuánto personal se dedica al trabajo de documentos? ¿Cuáles son sus grados o sus niveles de empleo?

A continuación, el equipo reunirá las necesidades de información del organismo que han sido establecidas por los diagramas de flujo y la organización del trabajo de documentos según haya determinado la encuesta. Una vez que el equipo tenga esta información procederá a lo siguiente:

- Ideará un sistema de administración de documentos que equipare la creación de documentos y los procedimientos de manejo con las necesidades de información.
- Determinará los puntos de control necesarios para registrar la creación, la recepción y el movimiento de los documentos.
- Preparará nuevos formularios de documentos y documentación de control si es necesario.
- Establecerá un vocabulario controlado o lista de palabras clave para uso del organismo, basado en sus funciones, sus actividades y sus esferas de asuntos.
- Calculará el número y la ubicación de Unidades de Trámite, Registros y guardas de expedientes; el número y los grados de personal de documentos necesarios para aplicar y manejar ese sistema.
- Establecerá procedimientos para manejar los documentos en plazo precaucional de conservación.
- Preparará programas preliminares de disposición.
- Recomendará otros medios prácticos de aumentar la eficiencia y lograr economías de costos.
- Evaluará las necesidades de capacitación del personal de documentos y de los usuarios de los mismos para manejar el nuevo sistema..
- Elaborará y entregará un programa de capacitación para explicar cómo funciona el sistema nuevo.

Después de haberlas debatido con el supervisor, las conclusiones del equipo se incorporarán a un informe formal al director de la Gestión de Documentos y al director del organismo. Este informe será claro y conciso. Tratará exclusivamente de las cuestiones ejecutivas de interés para la administración superior y no las cuestiones profesionales de interés para los responsables de los documentos-

La puesta en práctica podrá comenzar una vez que el informe y sus recomendaciones hayan sido aprobados por escrito tanto por el director de la Gestión de Documentos como por el director del organismo.

## **5 CONTROL CENTRALIZADO Y DESCENTRALIZADO**

El restablecimiento del control de un sistema de mantenimiento de documentos no significa necesariamente el restablecimiento de una sola Unidad de Trámite central para todos los documentos de un organismo.

Cuando un organismo es grande y ocupa una serie de edificios, será necesario cierto grado de descentralización. Sin embargo, la coordinación de los sistemas de mantenimiento de documentos en todo el organismo es necesaria para asegurar el tratamiento más eficiente de los documentos y el mantenimiento de normas apropiadas. Aun cuando es posible que se usen sistemas diferentes, todos ellos estarán sujetos a las mismas normas.

**La descentralización de los sistemas de documentos se efectuará con precaución.**

Como regla general, es preferible descentralizar con precaución. Por ejemplo, se podría establecer una Unidad de Trámite central en el edificio donde están las oficinas centrales con una subunidad en cada uno de los otros edificios ocupados por el organismo.

Cuando un organismo tiene una estructura de delegaciones regionales u otras ramas locales, cada una de ellas deberá tener su propio sistema de documentos. Cada sistema duplicará el sistema central y estará sujeto al control central. Luego, será posible asignar más responsabilidad a medida que se establece una disciplina en el manejo de documentos en el nivel de delegación o rama.

En muchos países, la tendencia observada en los últimos años ha sido establecer sistemas de documentos descentralizados. En tales sistemas, el trabajo cotidiano del manejo de documentos y expedientes; y el mantenimiento y la recuperación de los expedientes activos; se realizan en subunidades de la Unidad de Trámite, situadas dentro de las divisiones y de las delegaciones a las cuales atienden. El personal de documentos conoce las funciones y los sistemas de funcionamiento de su organismo y es consultado en las labores de clasificación y valoración.

Todo este trabajo de documentos es realizado bajo el control general de una Unidad de Trámite central encabezada por un profesional de documentos. Este control general asegura la conformidad con los sistemas y las normas en todo el organismo.

La introducción de la computadora en la Unidad de Trámite, especialmente cuando es parte de una red de área local (RAL) ha facilitado la descentralización ya que ofrece la oportunidad de controlar los expedientes centralmente a la vez que los ubica cerca de los funcionarios de acción.

---

Una **red de área local** es una red situada en un área relativamente limitada como un edificio un ministerio del gobierno o un recinto universitario. También suele designarse como una RAL.

---

*La computarización de los sistemas de control de documentos se examina en Automatización de los Servicios de Documentos.*

Sea cual fuere el grado de descentralización es esencial asegurar la continuidad entre cada Unidad de Trámite o subunidad y las funciones de las divisiones y ramas que atiende y, por ende, las series de expedientes usados por ellas. Las series de expedientes se transferirán entre las Unidades de Trámite cuando se transfieran funciones dentro del organismo.

Es necesario tomar en cuenta una serie de factores al considerar la descentralización de los sistemas de documentos. Entre esos factores están los siguientes:

- ¿Estarán mejor los servicios a los usuarios? ¿Habrá alguna ventaja en una mayor proximidad de los documentos? ¿Tendrán los usuarios menor acceso en otras áreas de la administración?
- ¿Qué consecuencias tiene en la dotación de personal?
- ¿Se necesitará más personal de documentos? ¿Se cuenta con personal de capacidad suficiente?
- ¿Cuáles son las consecuencias en la guarda y el equipo?
- ¿Se necesitarán nuevas áreas de guarda, más estantería y más archivadores?
- ¿Hay fondos suficientes para los recursos adicionales que se requieren?
- ¿Dispondrán las unidades descentralizadas de apoyo y guía profesionales, cuando se necesiten?
- ¿Será el nivel de control de los documentos semejante al ejercido en el sistema central?
- ¿Hay consideraciones de seguridad?
- ¿Es posible mantener una coordinación eficaz con sistemas dispersos? Por ejemplo, ¿pueden ser eficazmente distribuidas las versiones actualizadas del vocabulario controlado o del índice de palabras clave?
- ¿Alentarán la duplicación los sistemas descentralizados?
- ¿Funcionarán con eficacia los procedimientos de valoración y disposición?

## Actividad 22

¿ Los documentos en su organización están en un sistema descentralizado? ¿Hay una combinación de estos sistemas descentralizados? ¿De qué manera cree usted que los documentos se gestionan mejor y por qué?

### 6 DESALOJO DE UN VOLUMEN ATRASADO DE EXPEDIENTES CERRADOS

Antes de proceder a introducir sistemas de conservación de documentos nuevos o mejores es necesario eliminar los documentos que ya no se usan de una manera constante. Incluso sistemas que han estado funcionando bastante bien suelen incluir documentos que hubieran debido eliminarse de la guarda, luego de su evaluación.

La eliminación de documentos sin valor de guarda y que no se usan puede contribuir a establecer un cambio notable en los sistemas de mantenimiento de documentos. Las condiciones físicas mejoran notablemente cuando grandes cantidades de materiales sin valor son separadas de los archivos. La recuperación del control intelectual de los documentos restantes se logra con más facilidad cuando sólo los documentos que apoyan funciones y actividades corrientes permanecen en el lugar de guarda de los archivos del sistema.

Antes de iniciar un ejercicio de desalojo de un volumen de documentos atrasados es importante tranquilizar a los usuarios asegurándoles que los documentos importantes no se darán de baja y seguirán siendo accesibles. Al quitar los documentos más viejos y colocarlos en un orden mejor, estos documentos serán más fácilmente accesibles en realidad, al igual que los documentos que permanezcan en el mismo lugar.

El primer paso para desalojar el volumen de documentos viejos que no se usan, es decidir una fecha para la baja de las piezas del sistema corriente. Por ejemplo, si una serie de expedientes no ha estado en uso activa durante tres años, podrá ser evaluada y eventualmente quitada del sistema.

*Los procesos de valoración y baja se tratan en Establecimiento de Sistemas de Valoración de Documentos.*

Los documentos seleccionados deberán ser mantenidos u organizados por series, (clasificados y ordenados por número de expediente y valorados). Es posible que haya que realizar primero una clasificación general, seguida de otra más detallada. Si los documentos ya están clasificados podrán estar colocados o mantenidos en ese orden. Si no hay una clasificación confiable, o si hay una mezcla de sistemas, tal vez sea necesario ordenar los documentos en bloques cronológicos dentro de sus series principales. Esto facilitará la

guarda, la recuperación, la evaluación y la tría final. Recuerde la definición de serie que dimos anteriormente:

---

La **serie** es el nivel de clasificación y ordenación de los documentos de un organismo institución o individuo que reúne aquellos documentos que se relacionan con la misma función o actividad o que tienen una forma común o alguna otra relación derivada de su creación su recepción o su uso.

---

Se necesitará aplicar planes de retención generales y específicos del organismo. Si estos planes no existen será preciso establecerlos sobre la base del análisis de sistemas empresariales y la encuesta de documentos. Por ejemplo, es posible que los documentos sustantivos (que documentan transacciones específicas del organismo y el cumplimiento de sus políticas) deban ser revisados en un plazo de diez años después de su fecha de clausura. Los expedientes facilitativos que se relacionan con cuestiones rutinarias de oficina pueden ser revisados después de cinco años.

---

Los **documentos sustantivos** se relacionan con los asuntos medulares de la organización y documentan transacciones específicas del organismo y el establecimiento y ejecución de sus políticas.

Los **documentos facilitativos** se relacionan con aquellas actividades administrativas generales que son comunes a todas las organizaciones, tales como el mantenimiento de recursos, el cuidado de la planta física u otras cuestiones rutinarias de oficina.

---

*Estos tipos de documentos se consideran con más detalle en el capítulo siguiente.*

Será necesario llegar a un acuerdo para dar de baja aquellos documentos clasificados sin valor durante el ejercicio de descongestión.

Todos los documentos efímeros, los materiales que no son documentos y los materiales bibliográficos que puedan llegar al archivo se separarán de los documentos. Los materiales efímeros se darán de baja a menos que ofrezcan una información importante sobre las actividades del organismo en cuyo caso serán trasladados al Archivo para ser examinados. Los materiales publicados que ya no se necesitan pueden ser ofrecidos a una biblioteca

apropiada, Los materiales publicados y que son documentos deberán colocarse en un *centro de documentación* o zona de guarda separada bajo el control de la unidad de gestión de documentos.

Los **materiales efímeros** incluyen diversos materiales impresos y publicados como anuncios carteles pliegos sueltos tarjetas y folletos creados para uso a corto plazo.

Si alguna vez se sacan documentos de los sistemas activos siempre estarán sujetos a alguna acción futura de suerte que puedan ser captados en el sistema de evaluación y disposición y nunca vuelvan a ser pasados por alto. Este proceso asegura que no causen más problemas de congestión en el futuro. Por ejemplo, los expedientes cerrados identificados para retención serán listados por serie y número de expediente, metidos en cajas y sacados de la guarda de documentos de concentración, como la de un Archivo Intermedio. Al mismo tiempo, las medidas de evaluación y disposición y las fechas correspondientes se determinarán para cada serie. Por ejemplo, en el caso de los expedientes de políticas, es posible que sea necesario asignar acciones de disposición a cada serie documental.

*El proceso de trasladar los documentos a una guarda de bajo costo se describe en Gestión de Documentos en Archivos de Concentración.*

### **Actividad 23**

¿Hay documentos en su organización que no se usan actualmente, que son más viejos o que hubieran debido quitarse hace tiempo? De ser posible, examine algunos de esos documentos y procure determinar cuán viejos son y qué funciones o actividades representan. A su juicio ¿sería posible retirar estos documentos? ¿Adónde podrían ser enviados? ¿A un Archivo Intermedio? ¿Al Archivo Histórico?

## **7 ESTABLECIMIENTO DE PUNTOS DE CONTROL**

Para ser eficaz un sistema de mantenimiento debe ejercer un control sobre los procesos de creación, recepción, distribución, uso y disposición de los documentos. Esto se hace mediante la *documentación de control*. A continuación damos una exposición general del concepto de creación de documentación de control; los pasos específicos para crear esta documentación se indican con detalle en los Capítulos VII y VIII en el *Manual de Procedimientos de la Unidad de Trámite*.

---

---

La **documentación de control** es información registrada que vigila y gobierna la creación la recepción la distribución el uso y la disposición de los documentos.

---

---

La documentación de control puede ser necesaria en los puntos siguientes del proceso de documentos:

- la creación de documentos; por ejemplo, la preparación de correspondencia de salida por funcionarios de acción;
- la recepción de documentos; por ejemplo, la recepción de correspondencia de entrada o de correo electrónico procedente de fuera del organismo;
- el despacho de documentos; por ejemplo una carta o un correo electrónico;
- la iniciación de un expediente;
- el movimiento de un documento entre el Registro y un funcionario o entre funcionarios;
- la archivación de un documento en un expediente que ya existe;
- la recuperación de un expediente o un documento que ya existe desde su lugar de guarda;
- el movimiento de un expediente entre el Registro y un funcionario o entre funcionarios;
- la reposición de un expediente en su lugar de guarda apropiado;
- la clausura de un contenedor (carpeta, folder) cuando se ha vuelto demasiado voluminoso o cuando su contenido alcanza una edad determinada;
- el traslado de una serie documental de un lugar de guarda a otro, por ejemplo, de guarda activa a guarda semiactiva;
- la recuperación de una serie y su devolución a la guarda semiactiva;
- el movimiento de expedientes semiactivos;
- la baja de un expediente que ya no tiene valor.

En un medio electrónico, una referencia de auditoría de los documentos vistos, modificados o borrados también será una característica estándar del sistema.

Si cualquiera de estos controles no estuviera establecido, o no funcionase, el sistema de gestión de documentos puede descomponerse y los documentos estarán mal colocados o se perderán.

### **Actividad 24**

¿Qué documentación de control existe en su organización para administrar las tareas siguientes?

- ▶ creación de documentos,
- ▶ recepción de documentos,
- ▶ iniciación de un expediente,
- ▶ clausura de un contenedor cuando se ha vuelto demasiado voluminoso o cuando su contenido llega a cierta edad,
- ▶ traslado de un expediente de un lugar de guarda a otro,
- ▶ por ejemplo, de guarda activa a guarda semiactiva,
- ▶ baja de un expediente que ya no tiene valor.

¿Cree usted que la documentación de control podría mejorar? ¿Cómo la mejoraría? Para cada una de las tareas indicadas en esta actividad escriba una descripción breve de las medidas que usted tomaría para mejorar los procesos.

### **Documentación de Control**

Para ejercer control en el sistema de conservación de documentos es necesario crear y mantener sistemas de documentación apropiados. En la mayoría de los casos, la documentación será en forma de papel, aun cuando ahora es posible duplicar esta documentación en un sistema de administración de documentos computarizado.

**La documentación de control administra el sistema de documentos y asegura coherencia en la práctica.**

Tanto si el sistema de control es manual o está computarizado como si es una mezcla de ambos, un sistema característico puede incluir los elementos siguientes:

- registros de correspondencia para registrar el recibo y el envío de correspondencia y de otras comunicaciones externas e internas y la ubicación de la correspondencia recibida y copias de la correspondencia enviada;
- un esquema de clasificación y codificación para asignar documentos a su lugar apropiado en una clasificación y ordenación lógicas y para generar números de referencia;

- registros de documentales para registrar la creación de cada expediente;
- planos documentales para registrar la existencia y la ubicación de cada expediente dentro del esquema de clasificación y codificación;
- índices y/o listas del esquema de clasificación y títulos de expedientes;
- una lista controlada de términos del índice;
- rastreo de documentos para documentar el movimiento de los expedientes y permitir que su ubicación corriente se sepa en cualquier momento;
- formularios de traslado para documentar el movimiento de la documentación semiactiva desde sistemas activos a una guarda de menor costo y su recuperación cuando se necesite;
- programas de disposición (tablas o calendarios de conservación) para documentar las decisiones de evaluación y servir como autoridad para la disposición (en la práctica pueden combinarse con los esquemas de clasificación y codificación);
- catálogo de los documentos para registrar la terminación de la acción administrativa autorizada por programas de disposición.

*Muchos de estos sistemas de control se examinan con más detalle en capítulos posteriores y en el Manual de Procedimientos de la Unidad de Trámite.*

*El manejo de los documentos de concentración se tratará detalladamente en Gestión de Documentos en los Archivos de Concentración. Los programas de disposición se examinarán en el Establecimiento de Sistemas de Evaluación de Documentos.*

## Resumen

El Capítulo IV ha considerado los principios y las prácticas que conlleva el establecimiento de sistemas de conservación de documentos bien concebidos. Se ha examinado la necesidad de responder a las necesidades variables de los documentos y ha tratado el desmoronamiento del control de documentos. Este capítulo ha examinado los objetivos estratégicos de un sistema de conservación de documentos. Ha señalado cómo se determinan las necesidades de un sistema nuevo mediante el análisis de sistemas empresariales y el análisis de los datos reunidos en una encuesta de documentos y en entrevistas con el personal. Se ha considerado las opciones para el control de sistemas centralizado y descentralizado y se ha señalado los procesos que conlleva el desalojo de expedientes concluidos no transferidos. Finalmente se ha expuesto la idea de los puntos de control en los sistemas de conservación de documentos.

Se han ofrecido definiciones de los términos y los conceptos siguientes:

- Reguladora, Registro, o Unidad de Trámite,
- unidad de gestión de documentos,
- encuesta de documentos,
- red de área local,
- series
- documentos sustantivos,
- documentos facilitativos,
- materiales efímeros,
- documentación de control.

## Preguntas de Estudio

1. Describa tres situaciones en las que se necesita introducir nuevos sistemas de conservación de documentos.
2. ¿Por qué el análisis funcional es crítico para establecer o mejorar sistemas de conservación de documentos?
3. ¿Qué es una Unidad de Trámite (Registro o Reguladora)?
4. ¿Cuáles son las responsabilidades de un Registro o Unidad de Trámite?
5. ¿Qué es la unidad de Gestión de documentos?
6. Describa por lo menos ocho medidas que es posible tomar para controlar los procesos de conservación de documentos.
7. ¿De qué manera el análisis de sistemas empresariales ayuda al gestor de documentos?
8. ¿Qué es una encuesta de documentos?
9. ¿Por qué debe realizarse una encuesta de documentos al revisar un sistema de conservación de documentos?
10. ¿Qué alcance debe ser determinado al planear un ejercicio de reestructuración?
11. ¿Cuáles son los pasos que conlleva la colección de datos para un ejercicio de reestructuración?
12. ¿Cuál es el propósito de la reunión de información?
13. ¿Qué es lo que una encuesta de documentos permitirá hacer al equipo de reestructuración?
14. ¿De qué manera las entrevistas pueden ayudar en una encuesta de documentos?
15. ¿Cómo se busca información cuando se analizan datos?
16. Indique por lo menos cinco preguntas que el ejercicio de reestructuración pretender contestar.
17. ¿Cuáles son las diez acciones que el equipo de reestructuración de documentos puede determinar una vez que ha estudiado las necesidades de información del organismo?

18. ¿Cuál es la diferencia entre el control de documentos centralizado y el descentralizado?
19. ¿Qué preguntas deben considerarse al determinar si hay que descentralizar los sistemas de documentos?
20. ¿Por qué es importante dar de baja los documentos que ya no se usan habitualmente cuando se comienza a implantar sistemas de conservación de documentos nuevos o mejorados?
21. ¿Cómo deben organizarse los documentos que serán dados de baja?
22. ¿Cuál es la diferencia entre documentos sustantivos y documentos facilitativos?
23. Cuando los documentos son sacados de los sistemas activos ¿qué medida hay que tomar siempre para que no causen problemas de congestión en el futuro?
24. ¿Qué es la documentación de control?
25. ¿En qué puntos en el proceso de documentos puede ser necesaria la documentación de control?
26. ¿Qué clases de elementos pueden encontrarse en un sistema de control característico?

## **Actividades y Comentarios**

### **Actividad 19**

Esta actividad tiene por objeto ayudarlo a comparar las sugerencias de este capítulo con la realidad de su organización. Procure encontrar la mayor información posible sobre el cuidado de documentos en su organización, ya que esta información lo ayudará a comprender estas lecciones y le dará una comprensión más clara de la manera en que los documentos son y pueden ser gestionados.

### **Actividad 20**

Considere las consecuencias políticas y en la organización que tendría haber cambiado el nombre de esta última. ¿Ofrecerá más o menos influencia un cambio de nombre? ¿Cómo podría usted asegurar que la gestión de documentos se convirtiese en una parte más central de la administración de su organización?

### **Actividad 21**

Estudie las sugerencias hechas en este capítulo para tener ideas sobre la manera de mejorar los procesos. Además, usted aprenderá más sobre estos procesos a medida que se adentre en la lectura de este programa de estudio.

### **Actividad 22**

Hay ventajas e inconvenientes tanto en los sistemas centralizados como en los descentralizados. El factor más importante es que la decisión de descentralizar o de manejar los documentos centralmente sea una decisión deliberada, tomada en pro de los mejores intereses de la organización y de sus documentos. Estudie cuidadosamente la información ofrecida en esta lección para obtener más ideas sobre la centralización y la descentralización.

### **Actividad 23**

La descongestión es una actividad común y útil en la gestión de documentos y debe considerarse como una parte valiosa del trabajo con documentos. Es importante no considerar esto como un mal uso del tiempo o hacer este trabajo con premura y, luego, dejar que los documentos vuelvan a atascar el sistema más tarde.

## V GESTIÓN DE SERIES DOCUMENTALES

Los cuatro primeros capítulos han examinado los conceptos generales de documentos, los principios del control de los mismos, la estructura para un programa de gestión de documentos y los principios para establecer sistemas de conservación de documentos bien concebidos. El Capítulo V examina los requisitos para administrar series documentales y considera una variedad de opciones para la clasificación y codificación de las series de documentos. Las lecciones posteriores examinarán con más detalle todos los sistemas y los procedimientos de control para los documentos.

Los temas incluidos en el Capítulo V incluyen:

- tipos de documentos
- clasificación y ordenación (organización) de expedientes dentro de las series
- sistemas de clasificación y codificación
- tipos de sistemas de archivación
- tipos de sistemas de codificación
- documentación de los sistemas de archivación
- clasificación y ordenación (organización) de los expedientes electrónicos.

### 1 TIPOS DE DOCUMENTOS

Al crear series de documentos es útil distinguir entre las categorías documentales diferentes. La mayor parte de los organismos crean una amplia variedad de documentos, pero algunas categorías comunes generales pueden ser establecidas:

- Los *documentos de políticas* se relacionan con la formulación de políticas y procedimientos por el organismo.

---

---

Las documentos **de políticas** son documentos relacionados con la creación de políticas y procedimientos.

---

---

- Los *documentos sustantivos, o de temas* tratan de la aplicación de las políticas y los procedimientos del organismo (la distinción entre documentos de políticas y documentos *sustantivos* no siempre es clara cuando se está estableciendo una política).

---

Los **documentos sustantivos** se relacionan con el quehacer principal de la organización y documentan transacciones específicas del organismo y el establecimiento y ejecución de las políticas.

---

- los documentos *facilitativos o de buen gobierno* (comunes a todas las organizaciones) tratan de temas tales como edificios; equipos y suministros; finanzas y personal; así como de la administración general interna.

---

Los **documentos facilitativos** se relacionan con las actividades administrativas generales comunes a todas las organizaciones tales como el mantenimiento de recursos el cuidado de la planta física u otros asuntos de oficina rutinarios.

---

- los expedientes *de casos* contienen información semejante en una escala amplia de, por ejemplo, individuos u organizaciones, que suelen denotar las funciones y actividades particulares del organismo. El tipo de expediente de caso más común es el expediente de personal también denominado legajo personal.

---

Los **documentos/expedientes de casos** se relacionan con una acción, un hecho, una persona, un lugar, un proyecto específico u otros temas. Algunas veces se designa a los expedientes de casos expedientes de proyectos. También se usa el término documentos de casos particulares.

---

Los documentos de caso requieren más explicación. Estos documentos se relacionan con la realización de los negocios o con la aplicación de políticas o de legislación en lo que respecta a casos individuales. Cada expediente individual dentro de la serie concierne a una persona, institución o lugar aparte, pero es semejante por su forma y contenido a otros expedientes en esas series. Si se producen expedientes de caso en gran cantidad (por ejemplo, más de 25 expedientes) necesitarán ser clasificados y ordenados aparte de los expedientes de políticas, operativos y administrativos como se hace habitualmente con los legajos personales.

**Los documentos de casos se relacionan con personas organizaciones y lugares individuales o a alguna otra característica común.**

El reconocimiento de estas distinciones entre documentos sustantivos, facilitativos, y de casos contribuye a dar más especificidad a las series de expedientes, a las subseries y a los títulos de las series. La distinción también es particularmente importante en el contexto de la evaluación y la disposición.

### **Actividad 25**

Examine documentos en su organización y encuentre ejemplos específicos de

- ▶ expedientes de políticas
- ▶ expedientes sustantivos
- ▶ expedientes facilitativos
- ▶ expedientes de casos

Para cada tipo de expedientes explique cómo se han asignado cinco títulos y cómo se han organizado los mismos.

## **2 CLASIFICACIÓN Y ORDENACIÓN DE LOS DOCUMENTOS DENTRO DE LAS SERIES**

*El concepto de las series se trata en el Capítulo II.*

La clasificación y ordenación de las series y de los documentos dentro de las series deberá ser lo más simple posible. Normalmente, la estructura no necesitará extenderse más allá de dos niveles: la serie y la subserie.

En el nivel primario, cada una de las funciones específicas y amplias esferas de actividades (o tareas) del organismo (o de una división o rama de ese organismo en un sistema descentralizado) deberá ser parte de una serie separada.

En el nivel inferior, cada tema preciso tratado al realizar la función o la actividad deberá ser parte de una subserie.

En los grandes sistemas de archivación en los que las funciones y las actividades están claramente definidas, será posible crear una clasificación y ordenación jerárquicas de las

series. Por ejemplo, una de las funciones de un organismo podría ser la *capacitación*. En un organismo pequeño, todos los expedientes de capacitación podrían ser acomodados dentro de una serie. En un organismo mayor que genere un mayor número de expedientes de capacitación es posible que se necesite alguna subdivisión. Por ejemplo, la *Capacitación* podría desglosarse en subseries separadas para *capacitación interna*, *cursos de capacitación externa*, *capacitación profesional*, *capacitación en el extranjero*, etc. Para todos los propósitos prácticos, las subseries más específicas se tratarán como si fueran series separadas. Sin embargo, su relación mutua se denotará en la disposición jerárquica de la clasificación y del esquema de codificación.

<b>Organización pequeña</b>	<b>Organización grande</b>
<b>Serie:</b> Capacitación	<b>Serie:</b> Capacitación
<b>Documentos:</b> Capacitación interna Cursos de capacitación externa Capacitación profesional	<b>Subserie:</b> Capacitación interna Cursos de capacitación externa Capacitación profesional
	<b>Subserie:</b> Capacitación interna <b>Documentos:</b> Análisis de sistemas empresariales Capacitación en emergencias Orientación del personal

### **Traslado de Series de Documentos**

Al relacionar la serie con funciones específicas mediante el análisis de sistemas empresariales se facilita el traslado de los documentos entre las Unidades de Trámite locales cuando ocurren reorganizaciones. Este traslado de documentos es necesario en situaciones tales como

- cuando una unidad operativa pasa de un lugar a otro,
- cuando una función es transferida de una unidad a otra,
- cuando una función es transferida del gobierno central a la administración regional.

Normalmente una serie de documentos será cerrada cuando ocurre una reorganización y se abrirá una nueva serie documental. Sin embargo, cuando los cambios ocurren solamente en los niveles más altos de la administración, pero la función o la actividad sigue realizándose de igual manera, por el mismo personal y en el mismo lugar, podrán seguir usándose las mismas series.

Las transferencias de función dentro de los organismos o entre ellos entrañan no sólo el traslado de series de archivos de trámite sino también la transferencia de responsabilidad por cualquier documento en plazo precaucional relacionado con la función transferida.

Como ya observamos en capítulos anteriores, la serie es el nivel principal en el cual las decisiones de evaluación y disposición se tomarán y aplicarán.

### Actividad 26

¿Cómo se gestionan los documentos cuando las funciones o las actividades son transferidas de un organismo a otro o cuando son reorganizadas dentro de su institución? Escriba una descripción breve de los procesos seguidos e indique si hay procedimientos formalmente documentados establecidos o si se idean nuevos métodos cada vez que las funciones se reorganizan.

## 3 CLASIFICACIÓN Y CODIFICACIÓN

Un esquema de clasificación organiza los documentos en una disposición lógica. La clasificación se efectúa en relación con la procedencia del documento es decir, la función y el contexto en el cual el documento se ha creado. La indexación, por otra parte, se relaciona con el tema de los documentos y no establece distinción alguna en cuanto a su contexto. Recuerde las definiciones proporcionadas en el Capítulo II.

---

La **clasificación** es el proceso de asignar un documento a su lugar físico e intelectual apropiado dentro de un sistema de clasificación.

La **codificación** es el proceso de etiquetar los documentos de manera que puedan ser consultados y recuperados.

---

Ningún esquema de clasificación es perfecto y cualquiera de ellos agrupará inevitablemente algunas piezas que se relacionan con más de un tema. Un índice (basado normalmente en un vocabulario controlado) debe compensar esto proporcionando más de un término de recuperación para cada documento.

Muchos sistemas de archivación del gobierno y de las empresas están basados en la *función* porque ésta proporciona la estructura más lógica y más útil para el esquema de clasificación. Las funciones representan las responsabilidades generales y las esferas de trabajo de la organización. Las funciones de una organización están definidas como sus esferas de negocios principales: las funciones son lo que una organización hace. Las funciones se relacionan con el propósito del organismo, la razón de su existencia.

En un nivel más bajo, las actividades son los medios por los que el organismo realiza sus funciones. Un esquema de archivación basado en las funciones y las actividades asegura que los documentos se mantengan en una clasificación y ordenación que refleja el trabajo que llevó a su producción. Dicho en pocas palabras, el método funcional vincula los documentos que se relacionan con las mismas actividades.

Sin embargo, es posible que algunos esquemas de clasificación y codificación deban tomar en cuenta otros factores, como el departamento que originó los documentos o el asunto principal tratado en los mismos. En gran medida, el esquema de clasificación y codificación puede ser predeterminado sobre la base del análisis de sistemas empresariales. Sin embargo, debe existir flexibilidad de incorporar al sistema de manera que las estructuras, las funciones, las actividades y las responsabilidades nuevas o variables puedan ser incluidas.

No tiene caso tener un esquema que señala perfectamente el trabajo de una organización, pero que no permite la inserción de nuevas series cuando surgen actividades nuevas. Por consiguiente, el análisis de sistemas empresariales es un proceso constante; deberá repetirse de vez en cuando con el fin de mantener actualizados los esquemas de clasificación y codificación.

El esquema de clasificación también ofrece normalmente reglas por las cuales se da a cada documento un número de referencia singular. A esto se le da el nombre de codificación.

---

---

Un **sistema de codificación** es una representación de un esquema de clasificación con letras y/o números y de acuerdo con un conjunto de reglas preestablecidas.

---

---

Particularmente en el nivel de series puede ser difícil predecir qué temas surgirán en el futuro. Un esquema de clasificación por el cual se asignan códigos o número de referencia a los expedientes, como sea necesario, será más flexible que un esquema de clasificación y codificación predeterminado y rígido.

Como regla general, cuanto más refleje un sistema de codificación las relaciones jerárquicas entre los documentos, más difícil será insertar nuevos temas y códigos. Es necesario tener esto presente al considerar la rapidez del cambio en el medio administrativo actual.

Las principales características de un sistema de codificación o de números de referencia son las siguientes:

- Debe generar números de referencia singulares para cada pieza que se va a clasificar.
- Debe ser lo más simple posible.

- Debe proporcionar un orden patente, es decir, la clasificación y ordenación de las piezas en el sistema serán lógicas y predecibles.
- Debe ser inequívoco en su forma o su formato: por ejemplo, no habrá opción entre mayúsculas y minúsculas o entre la presencia o la falta de un elemento.
- Sus elementos se podrán distinguir con claridad: por ejemplo, AB/45/89/01.

### **Selección de Sistemas de Clasificación y Codificación**

Hay muchos sistemas diferentes de clasificación y codificación de series y no hay razones estrictas para escoger un sistema. La elección de un sistema dependerá de una suma de factores como:

- el tamaño y la complejidad del organismo;
- la variedad de sus asuntos;
- la cantidad de expedientes y otros documentos;
- la presencia de expedientes de casos;
- la rapidez de creación de series y documentos nuevos;
- el costo de instalación y mantenimiento del sistema;
- la facilidad o la dificultad con la que las series y documentos pueden ser organizados en categorías mutuamente excluyentes que denotan funciones y actividades específicas;
- la capacitación necesaria para manejar y sostener el sistema;
- el nivel de capacidades del personal de documentos.

Los sistemas de clasificación y codificación de documentos deberán planearse para que satisfagan las necesidades del organismo al que sirven. Los requisitos de un sistema de archivación se establecen con más detalle en la Figura 6.

### **Actividad 27**

Refiérase al trabajo que realizó en la Actividad 9 en la cual se le preguntó si los documentos en su organización estaban clasificados y, de ser así, cómo se clasificaban. Para esta actividad examine el sistema (o sistemas) de clasificación usado y escriba una descripción breve de si el sistema de clasificación parece tener en cuenta

- ▶ el tamaño y la complejidad del organismo,
- ▶ el alcance de sus asuntos,
- ▶ la cantidad de expedientes y otros documentos,
- ▶ la presencia de expedientes de casos,
- ▶ la rapidez de creación de nuevos documentos,
- ▶ el costo de la instalación y el mantenimiento del sistema,
- ▶ la facilidad con la que los expedientes y documentos pueden organizarse,
- ▶ la capacitación necesaria para manejar y sostener el sistema,
- ▶ el nivel de capacidades del personal de documentos.

### **Requisitos de un Sistema de Archivación**

- Un sistema de archivación debe apoyar las necesidades de la empresa o de la organización:  
Debe ser adecuado a la organización a la cual sirve y apoyar la toma de decisiones y las actividades de la administración.  
Debe satisfacer las necesidades de los usuarios.  
Debe proporcionar la mejor, más fácil y más simple solución.  
Debe ser eficiente en función de su costo.  
Debe corresponderse con los recursos, con equipo, fondos o personal adecuados.  
No debe depender de recursos externos para sus necesidades operativas.
- Un sistema de archivación debe ser fácil de comprender, usar y mantener:  
Debe estar basado en la lógica o en el sentido común.  
Debe ser comprendido por los operadores (el personal de documentos) y por los usuarios.  
Debe ser independiente de la memoria humana.  
Debe usar procesos simples.  
Debe inspirar confianza a los operadores y los usuarios.
- Un sistema de archivación debe ser preciso:  
Debe minimizar las dudas sobre dónde archivar documentos.  
Debe hacer posible la rápida identificación y recuperación de los expedientes.
- Un sistema de archivación debe ser completo y cabal:  
Debe abarcar todos los expedientes y demás documentos que necesitan ser incluidos.  
Debe poder incluir expedientes que puedan ser creados en el futuro.  
Debe ser flexible y permitir su expansión, su contracción o su reorganización.
- Un sistema de archivación debe estar respaldado por un manual de procedimientos y materiales de capacitación.  
Debe estar documentado de manera clara y total.  
Todos los procedimientos serán explicados en pasos de fácil seguimiento.  
Debe proporcionar copias maestras de todos los formularios, con ejemplos completos.  
Debe estar apoyado por programas de capacitación.  
Debe estar apoyado por el consejo o la guía profesionales.
- Un sistema de archivación debe ser fácilmente automatizado:  
Debe ser capaz de alguna forma de automatización útil, independientemente de que ésta haya sido planeada, como el proceso de textos, la indexación computarizada, la administración de datos de base o un sistema de mantenimiento de documentos computarizado.

***Figura 4: Requisitos de un Sistema de Archivación***

#### 4 TIPOS DE SISTEMAS DE ARCHIVACIÓN

En su aspecto más simple, un esquema de ordenación puede ser un conjunto de títulos de expedientes dispuestos alfabéticamente en una serie. En este nivel no hay números de referencia de expedientes, ni índice ni un vocabulario controlado para los títulos de los expedientes. Este sistema satisficará las necesidades de una oficina pequeña con no más de 30 a 50 expedientes y con poca expansión.

Incluso en una oficina muy pequeña este sistema simple ofrecerá inconvenientes. Por ejemplo, no habrá ningún medio para asignar una referencia de expediente a una carta que se envía, referencia que puede ser útil para localizar el expediente cuando se recibe una respuesta mencionando la referencia. Además, a medida que el sistema crece, habrá el peligro de crear un expediente nuevo cuando ya existe uno sobre ese tema.

Un sistema de codificación simple podría imponerse al sistema (por ejemplo, expediente 01, expediente 02, etc.), haciendo posible que se asigne un número de referencia a los expedientes. Sin embargo, este sistema aún tendría inconvenientes. Las ventajas y los inconvenientes de este sistema más simple se indican en la Figura 5.

##### **Ordenación Alfabética por Título**

<b>Adecuada para:</b>	sistemas de documentos de una serie 50 expedientes o menos número escaso de usuarios sistemas estáticos
<b>Ventajas:</b>	fáciles de comprender costos de instalación mínimos no dependientes de reglas o de personal bien capacitado sin necesidad de números de referencia
<b>Inconvenientes:</b>	clasificación y ordenación arbitrarias, no basadas en la lógica dependientes de la memoria a menudo dependientes del usuario – los usuarios escogen títulos dificultades de recuperación si el sistema se expande probable archivación equivocada a medida que el número de expedientes aumenta el sistema fallará al expandirse no permite referencias a expedientes

*Figura 5: Ventajas e inconvenientes de un sistema simple de archivación alfabética.*

Pocos sistemas de archivación son estáticos. Crecen a medida que se producen y reciben documentos, que se desarrollan actividades y que surgen nuevos temas. Además, los sistemas de archivación de cualquier complejidad necesitan estar basados en procedimientos lógicos que puedan ser comprendidos por una persona con poco conocimiento del contenido de los expedientes. De nada sirve tener un sistema de archivación basado en el conocimiento personal o en la memoria de un individuo: el acceso a los documentos será difícil si no imposible cuando esa persona no se encuentre en la oficina. Puede ocurrir un caos si esa persona abandona su cargo y no hay nadie más que comprenda el sistema de archivación.

El tamaño del sistema no debe determinar la velocidad de recuperación de una unidad documental o un expediente. Los sistemas deben diseñarse de manera que permitan una rápida identificación y recuperación de los documentos. En principio, no deberá requerir más tiempo encontrar un expediente entre 800 que entre 100, si los mecanismos de control son eficientes y funcionan debidamente.

Para cualquier sistema de 50 expedientes o más se necesitará, como mínimo, una lista de actividades, temas o asuntos tratados por el organismo para servir como una guía de clasificación y para controlar la archivación y la recuperación de documentos. En los sistemas mayores, una estructura de clasificación lógica, un vocabulario de términos controlado y alguna forma de indexación de los documentos serán necesarios.

*Las consideraciones generales relativas a vocabularios controlados e indexación se examinan en el Capítulo II.*

Como ya indicamos, el análisis de funciones y actividades ofrece una base para organizar los expedientes. Al vincular la administración de expedientes con las funciones y las actividades, los expedientes corresponderán a patrones de trabajo. Así mismo, las piezas relacionadas se mantienen juntas y es más fácil encontrar los documentos cuando se necesitan.

Por lo general, los sistemas de archivación basados en las funciones/actividades proporcionan la clasificación de documentos más significativa y que se comprende con más facilidad. Sin embargo, en ocasiones no es fácil establecer una distinción clara entre las actividades y eso puede llevar a una confusión al asignar expedientes a su lugar adecuado en el esquema de clasificación.

Por ejemplo, si hay una subserie de expedientes que trata de la *Capacitación* y otra que trata de la *Computarización* ¿a cuál subserie se asignará un expediente que trata de la *Capacitación en computadoras*?

En algunos casos, las funciones no pueden ser subdivididas fácilmente en categorías convenientes o funcionales. Es posible que el trabajo del organismo no esté organizado por funciones o subfunciones.

Algunas veces la naturaleza del trabajo está sujeta a un cambio constante. Además, el personal que maneja el sistema de documentos puede no tener el nivel de comprensión o los antecedentes educativos necesarios para evaluar las relaciones jerárquicas. En tales situaciones se necesita un método de clasificación que no dependa de una categorización precisa.

Un sistema de estos es el sistema de código de palabras clave. Este sistema indexa los documentos de acuerdo con sus temas generales en lugar de considerarlos en categorías jerárquicas por debajo del nivel de la serie. El sistema de codificación por palabras clave también puede expandirse con facilidad: nuevas actividades y nuevos temas pueden insertarse a medida que surgen.

Por otra parte, un sistema jerárquico bien diseñado, que organiza los documentos en categorías o subseries por debajo del nivel de la serie, proporcionará una estructura fácilmente comprensible al sistema de archivación. Una estructura jerárquica es particularmente útil cuando la administración es estable y las funciones ya están claramente definidas. Es más difícil aplicar un sistema jerárquico cuando el quehacer de un organismo cambia o crece constantemente o cuando sus funciones son menos claras.

Las secciones siguientes consideran un número de sistemas de ordenación alternativos y examinan sus ventajas y sus inconvenientes. Los sistemas no son mutuamente excluyentes. El uso de un sistema en un nivel de ordenación particular, o para una categoría particular de documentos, no excluye el uso de un sistema diferente en otro nivel o para otra categoría.

Por ejemplo, una serie de expedientes de caso puede ser ordenada de acuerdo con un sistema numérico o alfabético, mientras que los expedientes de políticas y administración en la misma Unidad de Trámite podrán ordenarse de acuerdo con sistemas jerárquicos o de codificación por palabras clave.

### **Sistemas Jerárquicos**

Los sistemas jerárquicos están diseñados para dividir el **quehacer** de un organismo en una jerarquía de niveles. El número de niveles en la jerarquía dependerá del grado en que el trabajo del organismo pueda dividirse en esferas bien definidas. El número de niveles dependerá también del número de documentos que es probable que se creen en cada esfera.

En la parte superior de la jerarquía están las funciones generales (series). Estas están subdivididas en funciones o actividades más estrechas, representadas por subseries, que, a su vez, pueden ser descompuestas en actividades o temas. Por ejemplo:

Edificios (función/serie general)

    Mantenimiento (función/subserie más estrecha)

        Pintura (actividad/subsubserie)

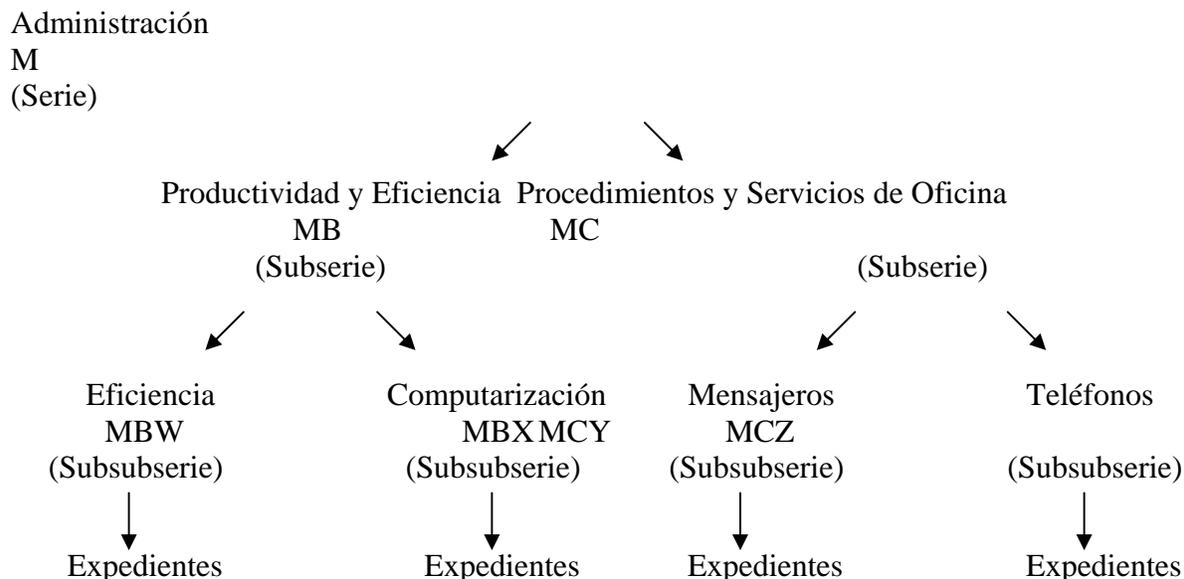
Los sistemas jerárquicos también pueden ser expuestos en estructuras de organización, pero es más probable que sean más eficaces y tengan más flexibilidad si reflejan esferas de **quehaceres** en lugar de desalojos o ramas y oficinas.

*Véase Sistemas Basados en la Estructura de la Organización más adelante.*

Los sistemas jerárquicos de niveles múltiples no tienen necesariamente que generar códigos de referencia complejos de múltiples partes o jerarquía o expedientes complejos. La Figura 8 ilustra la estructura jerárquica de la función general *Administración*. La función de *Administración* está dividida en dos subseries: *Productividad* y *Eficiencia* y 'Procedimientos y Servicios de Oficina'. Cada una de estas, a su vez, está subdividida en sus propias subsubseries. Cada nivel en la jerarquía está representado por una letra (*Administración* = M; *Productividad y Eficiencia* = B; *Estudios de la Eficiencia* = W, y así por el estilo). Estas letras suministran la primera parte de la referencia del expediente para cada expediente, indicando con ello su ubicación exacta en la jerarquía. En el ejemplo que acabamos de dar un expediente en la subsubserie *Estudios de la Eficiencia* será asignado al código *MBW*.

Para propósitos prácticos, como cuando se aplican instrucciones de **disposición** la subsubserie puede ser tratada como si fuera una serie.

## Ilustración de un Sistema de Archivación Jerárquico de Niveles Múltiples



### Resumen de la Codificación

M	Administración
MB	Productividad y Eficiencia
MBW	Estudios de Eficiencia
MBX	Computarización
MC	Procedimientos y Servicios de Oficina
MCY	Mensajeros
MCZ	Teléfonos

**Figura 6:** Sistema jerárquico de niveles múltiples reflejado en la codificación.

A medida que las funciones se descomponen en esferas más estrechas, resulta una organización de los documentos más precisa. Si los sistemas jerárquicos están bien diseñados, son precisos y están basados en un vocabulario controlado de términos que definen y prescriben cada nivel y cada categoría, no dejan duda alguna sobre dónde archivar o encontrar los documentos.

En el ejemplo anterior, la clasificación es obvia para un expediente que trata de los sistemas de teléfonos del organismo. Además, los sistemas jerárquicos bien diseñados permiten la transferencia fácil de los documentos a otra Unidad de Trámite en caso de una reorganización de las funciones y las actividades.

Sin embargo, los sistemas jerárquicos requieren que los administradores y operadores del sistema tengan una comprensión cabal de las funciones y las actividades de toda la

organización y de la manera en que se desarrollarán. Es probable que el sistema demuestre ser inflexible si se asignan responsabilidades nuevas e imprevistas o si ocurren cambios de hincapié importantes. Por ejemplo, si esferas de **quehacer** estrechas se expanden rápidamente para convertirse en actividades importantes, puede ser difícil reflejar estos cambios en el sistema de archivación. La creación de muchas series nuevas, a medida que cada función se establece, puede resultar embarazosa en una estructura con series que se traslapan.

Como ya dijimos, los sistemas jerárquicos deben ir unidos a un vocabulario controlado para asegurar que los expedientes que tratan de temas particulares sean colocados en las mismas categorías. El mismo esquema de clasificación proporcionará el vocabulario controlado limitando los términos bajo los cuales se *etiquetan* los expedientes. Este concepto es ilustrado en las Figura 6.

Sin embargo, es posible que los sistemas jerárquicos que incluyen muchos documentos o que tienen muchas capas necesiten un índice de los títulos de los mismos para ayudar a su recuperación. Para asegurar que el tema de los documentos sea captado cabalmente por el índice, puede ser necesario que cada documento esté indexado por lo menos de dos maneras, de acuerdo con dos palabras o términos tomados del título o relacionado con el contenido del mismo. El índice puede incluir también los nombres de personas, organizaciones, áreas geográficas, etc., si los mismos aparecen en el título del documento o constituyen el tema principal del mismo.

Los sistemas de archivación jerárquicos permiten una amplia gama de sistemas de codificación basados, por ejemplo, en códigos de letras significantes o no, o en secuencias numéricas o alfanuméricas.

Las ventajas y los inconvenientes de los sistemas jerárquicos se exponen en la Figura 7 a continuación.

## Serie de Documentos Múltiples:

### Clasificación Jerárquica por Función y por Actividad/Tema

- Adecuada para:** sistemas grandes, más complejos si están bien administrados;  
100 a 1000 + expedientes;  
usuarios múltiples;  
sistemas en los que es posible señalar con precisión las funciones/actividades en la serie;  
sistemas compartidos por delegaciones/departamentos;
- Ventajas:** fácil de comprender, si está bien diseñada permite series y subseries múltiples; adecuada para cualquier sistema desde los simples a los de niveles múltiples;  
la estructura lógica permite más precisión;  
menos dependencia de la memoria si se usa con un índice de vocabulario controlado;  
permite más expansión en el número de documentos;  
puede mostrar relaciones lógicas entre documentos;  
apropiada para expedientes de políticas y administración; pero también se puede usar para expedientes de casos;  
permite la separación de funciones cuando ocurre una reorganización;
- Inconvenientes:** depende del análisis preciso de las funciones y actividades;  
el análisis debe mantenerse actualizado;  
requiere mantenimiento cuidadoso y preciso;  
puede causar incertidumbre si las funciones y/o las actividades se traslapan o no son claras;  
costos elevados de establecimiento para un sistema complejo;  
requiere coherencia y precisión, adhesión a las reglas y operadores capacitados;  
los sistemas mayores requieren un vocabulario controlado;  
los sistemas grandes compartidos requerirán niveles múltiples, lo cual llevará a más complejidad;  
puede producir números de referencia de documentos complejos;  
puede requerir un administrador de sistemas capacitado.

*Figura 7: Ventajas e Inconvenientes de un sistema de Archivación Jerárquica de Series de Documentos Múltiples.*

## **Sistemas basados en la Estructura de la Organización**

Estos sistemas reflejan la estructura administrativa del organismo y el trabajo realizado en cada nivel. En este sentido también son jerárquicos. Debido a que la estructura de la organización suele basarse en la división de funciones, estos sistemas de archivación pueden asemejarse a los sistemas jerárquicos basados en las funciones y las actividades. Sin embargo, habrá dificultades de clasificación si las funciones son compartidas por unidades diferentes del organismo.

Los sistemas basados meramente en la estructura de la organización se usaron ampliamente en el pasado y serán comunes en los sistemas de clasificación y codificación más viejos. Un ejemplo sería: *Ministerio de Agricultura: División Agropecuaria: Departamento de Ganadería: Rama de Ganado Vacuno.*

Estos sistemas son de difícil adaptación a los cambios administrativos, tales como cuando las divisiones o los departamentos se dividen o se combinan o cuando los organismos se reestructuran. Puede ser difícil clasificar y archivar documentos cuando el trabajo es compartido entre departamentos o ramas.

Además, es posible que estos sistemas no encajen bien con otros procedimientos de gestión de documentos, como la evaluación y la **baja** que reflejan generalmente funciones más que una organización administrativa. La serie de documentos de una rama puede contener una mezcla de documentos sustantivos y facilitativos rutinarios.

Sin embargo, en cualquier organización grande y compleja se encontrará cierto grado de clasificación y ordenación por la estructura de la organización. En el nivel de clasificación y ordenación por encima del nivel de serie (función), un grupo de series de documentos relacionados con el trabajo de una división o un organismo específico estará vinculado por el esquema de clasificación.

Esta clasificación y ordenación de la organización es especialmente cierta en un sistema descentralizado en el cual divisiones diferentes están asociadas con Unidades de Trámite particulares, como *Oficina de Administración de Personal, División de Servicios de Administración (DSA)*. En este ejemplo, la DSA puede tener su propio conjunto de series de documentos, clasificados y codificados singularmente, en particular si administró sus propios documentos en su propia Oficina de Trámite.

## **Sistemas de Codificación por Palabras Clave**

Al igual que otros sistemas eficientes de ordenación de documentos, los sistemas de codificación por palabras clave los organizan en series. Sin embargo, por debajo del nivel de serie, los sistemas de palabras clave no dependen de una organización de los documentos en subseries. Por consiguiente, pueden considerarse menos rígidos que, por ejemplo, los sistemas jerárquicos.

Recurriendo a un ejemplo ya mencionado, en un sistema de codificación por palabras clave no importa si un documento sobre *Capacitación en Computadoras* está situado bajo *Capacitación* o bajo *Computarización* ya que el índice de palabras clave hará posible encontrarlo bajo cualquiera de estos términos. Así, los sistemas de clasificación basados en índices de palabras clave bien diseñados o vocabulario controlado aún pueden aunar las funciones, las actividades y los temas de la misma naturaleza. Debido a que los documentos sobre los mismos temas o sobre temas estrechamente relacionados están indexados por las mismas palabras clave, se unirán en el índice.

Las palabras clave pueden representar funciones, actividades, transacciones, temas o incluso nombres propios. Sin embargo, la indexación debe ser congruente. De no ser así, los documentos sobre los mismos temas o sobre temas parecidos no se unirán en el índice. En los sistemas de codificación por palabras clave, el índice de palabras clave es la principal herramienta para archivar y recuperar documentos. Esto es diferente a lo que ocurre en el sistema jerárquico de niveles múltiples en el que están clasificados en categorías mutuamente excluyentes.

Una ventaja manifiesta del sistema de codificación por palabras clave es que obliga a la disciplina de indexar los documentos, por su título o su contenido, bajo dos palabras clave, por lo menos, tomadas del vocabulario controlado o lista de palabras clave. Si el índice se realiza con precisión el resultado puede ser una herramienta excelente y confiable para la clasificación y la recuperación.

Sin embargo, debido a que el índice es la herramienta crítica para la recuperación, las personas que elaboran y lo mantienen deben tener un gran dominio de la lista de palabras clave. Esta lista de palabras clave debe explicarse por sí misma y ser lo más simple posible. Una regla rudimentaria pero eficaz es que si la lista de palabras clave pasa de 500 términos será difícil de usar.

El sistema de palabras clave es particularmente útil para archivar conjuntos documentales en los cuales la estructura jerárquica de las funciones y actividades o las relaciones entre las mismas no son fáciles de distinguir o están sujetas a cambios. También es un sistema útil en los casos en los que el personal no tiene las capacidades para analizar las relaciones jerárquicas con eficacia. Por otra parte, puede ser difícil separar los documentos cuando las funciones de la oficina se reorganizan a menos que las series estén definidas estrechamente.

Las ventajas y los inconvenientes del sistema de codificación por palabras clave se establecen en la Figura 8.

*Más adelante en este capítulo se consideran los métodos para usar sistemas de codificación por palabras clave para asignar números a los documentos.*

## **Sistema de Indexación por Palabras Clave**

- Adecuado para:** grandes sistemas si están bien administrados;  
100 a 1000 + expedientes;  
usuarios múltiples;  
sistemas en toda la organización
- Ventajas:** una vez dominado, es fácil de usar.  
Un sistema puede funcionar para muchos organismos;  
permite la expansión e inserción de nuevos documentos;  
recuperación eficiente si la indexación es precisa;  
obliga a la disciplina de indexar;  
la estructura de índice obliga a un grado de precisión;  
proporciona un esquema de ordenación relativamente simple;  
el índice muestra vinculaciones entre los documentos;  
requiere documentos auxiliares de control mínimos;  
puede funcionar con éxito; incluso cuando las distinciones entre funciones y/o actividades no son claras;  
organiza políticas, administración, expedientes de casos.
- Inconvenientes:** inicialmente parece un sistema complejo;  
depende de la interpretación y el mantenimiento cuidadosos y precisos del índice de palabras clave;  
la recuperación depende de la precisión de la indexación del documento;  
los costos de establecimiento son elevados;  
requiere operadores capacitados;  
requiere un administrador del sistema experto;  
requiere congruencia y cuidado en la indexación;  
puede fallar si no se mantienen documentos de control;  
es menos fácil ver relaciones entre series y subseries que en los sistemas jerárquicos;  
puede causar dificultades si las funciones se separan;  
las referencias de documento tienen poco sentido para los funcionarios de acción;  
requiere vigilancia por gestores de documentos capaces.

***Figura 8: Ventajas e Inconvenientes de un Sistema de Indexación por Palabras clave.***

## **Sistemas Alfabéticos**

Los sistemas de ordenación alfabéticos, en los cuales la clasificación es por el nombre de una persona, un lugar o una institución tienen la ventaja de ser *autoindexantes*. Sin embargo, la indexación sólo puede basarse en un término (por ejemplo, el apellido) a menos que la recuperación computarizada sea posible. Los sistemas computarizados pueden buscar normalmente cualquier término o parte de un término, como un nombre de pila o parte de un apellido.

Los sistemas alfabéticos requieren instrucciones específicas para la clasificación (como letra por letra o palabra por palabra). Estos sistemas dependen también de una archivación precisa, la cual depende, a su vez, de la capacidad del operador, particularmente en los sistemas grandes, para clasificar las piezas alfabéticamente con una confiabilidad total. Sin embargo, los sistemas alfabéticos son fáciles de operar y tienen aplicaciones evidentes en las series de archivos de casos.

Aunque los sistemas alfabéticos pueden permitir una indexación eficiente, no resultan eficientes. Los documentos nuevos tienen que ser encajados en la secuencia existente, haciendo que sea necesario moverlos con frecuencia para crear más espacio. Un método alternativo sería numerar los documentos, asignando el número siguiente disponible a cada nuevo expediente creado y manteniendo un índice separado que vincule los números de documentos con los nombres o los temas de los mismos. Sin embargo, pueden presentarse muchos casos en los que el hecho de mover los documentos es más eficiente en función de su costo que tener que asignar números y elaborar un índice separado.

### **Actividad 28**

Lea cuidadosamente cada uno de los sistemas de ordenación indicados más arriba. Una vez que haya leído todo acerca de ellos, escriba una descripción breve de cada uno y, luego, indique cuál es el que usted considera más lógico para los tipos de documentos que usted usa con más frecuencia. Indique por qué escogió ese sistema y exponga también cualquier inconveniente que vea en los otros sistemas.

## **5 TIPOS DE SISTEMAS DE CODIFICACIÓN**

Una vez que la estructura de la serie ha sido determinada y que un sistema de ordenación ha sido seleccionado, será necesario tomar una decisión sobre la manera de producir códigos o números de referencia para los expedientes y los documentos simples que deben ser ordenados

Con excepción de los sistemas alfabéticos simples, todos los sistemas de ordenación dependen de códigos numéricos o alfanuméricos. Estos códigos colocan los documentos en su lugar apropiado y proporcionan una serie concisa y singular; así como sus

identificaciones. Los sistemas de clasificación también pueden indicar relaciones lógicas entre series y entre documentos dentro de una serie, lo cual no hacen un índice alfabético ni los títulos de los documentos. El conocimiento de estas relaciones puede ser importante para los usuarios de los documentos y es sin duda importante para la evaluación.

Las relaciones son también una guía para la clasificación en los archivos históricos cuando el orden físico original ha sido cambiado.

**Los sistemas de ordenación dependen de códigos numéricos o alfanuméricos.**

Sin embargo, la codificación se mantendrá lo más simple posible. Los códigos no consistirán en más de cuatro elementos; tres será preferible.

En muchos sistemas, el código primario, o el primer elemento del número de referencia, es representado por caracteres alfabéticos. El uso de letras proporciona una gama más amplia de códigos (hay 26 letras disponibles, en comparación con los números de 0 a 9). Sin embargo, en la práctica toda la gama de letras raras veces se requiere.

No es pertinente usar códigos mnemónicos o significantes. Estos son códigos que son abreviaturas o acrónimos de los nombres de las oficinas o de las funciones. Por ejemplo, POL por Rama de Políticas es un código signifiante, al igual que INV por Rama de Investigación.

El uso de códigos estrictamente limita las letras que se pueden usar. Así mismo, las oficinas o las funciones pueden cambiar con el tiempo, lo cual significa que los códigos también deberán cambiar. Esta labor puede exigir mucho tiempo. Por ejemplo, si la Rama de Investigación recibió el nuevo nombre de Corporativa: Investigación, sería posible cambiar el código a COR o CORIN. Sin embargo, los expedientes más viejos no deben cambiarse y puede ser que resulte muy difícil vincular los expedientes nuevos con los viejos-

*Los sistemas de ordenación y codificación ideados para series documentales y documentos de papel también se pueden adaptar y aplicarse a directorios y documentos electrónicos. La identificación de documentos electrónicos se considera en Gestión de Documentos Electrónicos.*

Es posible usar una variedad de sistemas de codificación para representar la ordenación de documentos de un organismo. En las secciones siguientes se examinarán seis tipos de sistemas de codificación para ilustrar la variedad de opciones:

- sistemas decimales
- sistemas de múltiples partes

- sistemas alfanuméricos
- sistemas de números corridos
- sistemas de bloques de números
- sistemas de código de palabras clave.

Al igual que los esquemas de ordenación, los sistemas de codificación no son mutuamente excluyentes. El uso de un sistema en un nivel particular no excluye el uso de un sistema diferente en otro nivel. Por ejemplo, los sistemas decimales, de partes múltiples y alfanuméricos pueden usarse con sistemas de ordenación directamente vinculados con funciones y actividades administrativas, como los sistemas jerárquicos. El sistema de números corridos es más apropiado para los expedientes de casos, especialmente cuando forman una serie independiente como los legajos de personal. El sistema de bloque de números es una variante del sistema de números corridos y puede usarse cuando hay una clasificación general de acuerdo con la función; mas no necesariamente una subdivisión detallada en actividades y esferas de trabajo. El sistema de código de palabras clave se usa con frecuencia junto con la indexación por palabras clave y proporciona un sistema firme cuando las distinciones entre las actividades (subseries) no son claras.

### **Sistemas Decimales**

Los sistemas decimales están basados en dos secuencias numéricas, una antes y la otra después de un punto decimal.

- El primer número (o número primario) de dos, tres o cuatro dígitos representa el tema principal de la serie. En gran medida está determinado por el sistema de análisis **empresarial**. Por ejemplo, *575 = Mantenimiento de Edificios*. Puede haber brechas en la secuencia de números para acomodar nuevas funciones o actividades.
- El número después del punto decimal representa un aspecto del tema principal (en efecto una subserie o agrupamiento de expedientes). Por ejemplo, *575.03 = Mantenimiento de Edificios: Pintura*. Esto iría seguido por el número del expediente individual: *575.03.01*.

Estos sistemas decimales pueden tener una semejanza superficial con la clasificación por temas y sistemas de codificación de las bibliotecas (como CDU o Dewey). Sin embargo, los términos de temas usados en los sistemas bibliotecarios suelen ser demasiado abstractos, inflexibles o detallados para poderlos aplicar a los documentos.

## Sistemas de Partes Múltiples

Los sistemas de partes múltiples son semejantes a los sistemas decimales. Sin embargo, los sistemas de partes múltiples pueden producir códigos largos e incómodos y puede producir una serie de números de referencia que contienen una cantidad de elementos diferente.

Los sistemas de múltiples partes están basados en una combinación de códigos numéricos o alfanuméricos, en la cual cada código representa uno de los niveles (o subniveles) de clasificación y está separado por el siguiente por una diagonal (/). Por ejemplo, *57/05/03* podría ser el código para un expediente en la subserie *Edificios: Mantenimiento: Pintura*; *68/42* podría ser el código para un expediente en la subserie *Vehículos de Motor: Mantenimiento*.

También los códigos en el nivel de serie están predeterminados en gran medida por el análisis de sistemas **empresariales**. Los números de expediente individuales suelen ser asignados en secuencia. Así, *57/05/03/01* es el primer expediente en la subserie *Edificios: Mantenimiento: Pintura*.

## Sistemas de Codificación Alfabéticos y Alfanuméricos

Cualquiera de los sistemas ya descritos pueden ser usados en combinación con códigos alfabéticos o letras. Las letras pueden representar el nivel de serie de la organización de documentos. La aplicación de códigos de letras a niveles más bajos, particularmente códigos significantes, puede parecer un sistema más fácil para el usuario. Por ejemplo, el expediente *Personal: Licencia: Trabajo Flexible* está representado por *PER/LIC/FLX*. Sin embargo esta codificación es vulnerable porque el sistema puede quedarse rápidamente sin códigos significantes. Además, los códigos perderán su significado cuando las funciones sean reorganizadas o los nombres, cambiados.

La Figura 9 a continuación ilustra un esquema de clasificación basado en códigos de letras significantes.

### Ejemplo de Códigos de Letras significantes

ADM/P&E/EVA =	Administración: Productividad y Eficiencia: Evaluación del Personal
ADM/P&E/COM =	Administración: Productividad y Eficiencia: Computarización
ADM/P&E/REF =	Administración: Productividad y Eficiencia: Revisiones de Eficiencia
ADM/P&E/ORG =	Administración: Productividad y Eficiencia: Organización y Métodos
ADM/P&S/COE =	Administración: Procedimientos y Servicios de Oficina: Correo Electrónico
ADM/P&S/MEN =	Administración: Procedimientos y Servicios de Oficina: Mensajeros
ADM/P&S/REP =	Administración: Procedimientos y Servicios de Oficina: Reprografía
ADM/P&S/TEL =	Administración: Procedimientos y Servicios de Oficina: Teléfonos

***Figura 9: Ejemplo de un esquema de clasificación basado en códigos de letras significantes***

Los sistemas de códigos alfabéticos basados en códigos de letras no significantes se pueden expandir fácilmente. Sin embargo, pueden ser más difíciles de mantener a medida que el sistema crece. Además, con la mayor complejidad, hay mayor margen de errores. Por ejemplo, los códigos *EFF* y *EEF* podrían confundirse fácilmente y los documentos podrían ser archivados erróneamente con facilidad.

### **Sistemas de Números Corridos**

Los sistemas de números corridos dan a cada nuevo documento el número siguiente en una secuencia corrida, independientemente del tema del mismo. Estos sistemas usan con eficiencia el espacio de guarda ya que no hay que dejar brechas o hacerlas en una secuencia para acomodar documentos nuevos. En el pasado, los sistemas de números corridos se usaron comúnmente para los expedientes de políticas y administrativos pero ahora han sido descartados en gran parte.

Los sistemas de números corridos dependen por entero de un índice confiable y preciso o de sistemas de recuperación computarizados. Además, carecen del mecanismo para proporcionar vinculaciones entre documentación relacionada creada en momentos diferentes. Pueden presentarse problemas evidentes a medida que los documentos se

mezclan en un orden aleatorio independientemente de sus valores distintos actuales. Sin embargo, los sistemas de números corridos pueden ser adecuados para los expedientes de casos en los el tema es esencialmente el mismo pero cada expediente se relaciona con un caso individual.

Aunque, en general, los sistemas numéricos pueden dar más precisión, están sujetos a errores humanos. Es fácil confundir o transponer números en series de cuatro, cinco, seis o más dígitos y, en consecuencia, archivar mal los documentos o colocarlos erróneamente. Algunos sistemas con gran número de expedientes de casos y largos números de expedientes, como los expedientes de pacientes hospitalarios, superan esta dificultad formando pares de dígitos.

Por ejemplo, la ubicación del expediente *48657291* se identifica más fácilmente cuando la referencia se descompone en pares de dígitos como: *48 65 72 91*. Un uso particular de este método es la *archivación por par de dígitos final*. Así, el expediente *48 65 72 91* se coloca con todos los otros expedientes terminados con el par de dígitos *91*. En el número *91* se colocan juntos los expedientes con el segundo hasta el último par de dígitos *72*, en el dígito *72* se colocan expedientes con el tercer hasta el último par de dígitos *65*. En el dígito *65* los expedientes se colocan en el orden del primer par de dígitos *48*.

### **Sistemas de Bloques de Números**

Los sistemas de bloques de números son una variante del sistema de números corridos, pero incluyen una clasificación de alto nivel de acuerdo con la función o la actividad. En otras palabras, bloques predeterminados de números consecutivos se asignan a funciones y categorías de actividades generales. A los documentos que tratan de aspectos específicos de esas funciones o actividades se asignan números en secuencia dentro del bloque.

Por ejemplo, el bloque de números *93001-93100* se asigna a *Salud Pública*. La primera hilera en el bloque es *93001: Maternidad y Protección de la Infancia*, el segundo es *93002: Protección de los Ciegos* y así por el estilo. Dos expedientes relacionados con *Protección de los Ciegos* pueden distinguirse por los números finales *93002/01* y *93002/02*.

Es posible que se presenten dificultades si los bloques han sido asignados previamente a funciones que necesitan ser divididas. Por ejemplo, si Transporte fuera a ser dividido en Transporte Urbano y Transporte Rural sería imposible dividir los números de los bloques. Habría que asignar nuevos números a las dos funciones nuevas y los documentos mas viejos ya no podrían encontrarse con los nuevos.

De igual manera, si esferas de actividad particulares se expanden mucho y hay un crecimiento no planeado del número de expedientes en un bloque determinado, es posible que el sistema de numeración falle.

## Sistemas de Codificación por Palabras Clave

Incluimos aquí también un sistema de codificación por palabras clave porque, además de ser un esquema de clasificación es un esquema de codificación. Tales sistemas asignan códigos numéricos a *palabras clave* que representan actividades, materias o temas de los que tratan los documentos. En el nivel más alto, la documentación está organizada en series basadas en funciones pero, dentro de las series, los documentos están ordenados y codificados de acuerdo con dos palabras clave, que representan el contenido de cada uno, tomadas de una lista maestra de palabras clave. La lista de palabras clave es un vocabulario controlado que limita la opción de palabras al indexar, con lo cual logra la precisión necesaria para la clasificación y la recuperación.

Como observamos al hablar sobre la clasificación, los sistemas de códigos de palabras clave son especialmente apropiados cuando hay dificultades para determinar la jerarquía de las funciones y actividades dentro de un organismo o cuando tales funciones y actividades se encuentran en un estado dinámico de cambio.

El sistema puede ser usado con eficacia para establecer jerarquías si el código para el término indicador o más importante se coloca primero. De esta manera los documentos sobre el mismo tema se reunirán física e intelectualmente dentro del sistema de archivación formando, en efecto, subseries.

Sin embargo, es posible que el personal de documentos carezca de la experiencia para saber cuál es el término más significativo. Por ejemplo, al clasificar el expediente *Ministerio de Salud: Jubilación Anticipada* se necesita tomar una decisión sobre si el primer término -- *Ministerio de Salud* -- o el segundo -- *Jubilación Anticipada* -- se pondrá primero.

Una manera de hacer que la clasificación sea más fácil para el personal es no hacer distinciones entre la importancia relativa de los dos términos sino clasificar los códigos por su orden numérico poniendo primero siempre el número más bajo. Esto se ilustra con el ejemplo siguiente.

Imagine que las tres palabras clave *Ministerio de Salud*, *Jubilación Anticipada* y *Constancias de Capacitación* están representadas por los códigos 27, 7 y 56. Los expedientes *Servicios de Administración: Jubilación Anticipada en el Ministerio de Salud* y *Servicios de Administración: Constancias de Capacitación para el Ministerio de Salud* se codificarán AB/7/27 y AB/27/56 (en donde AB representa la *serie Servicios de Administración*).

Aunque este código está separado físicamente de los dos expedientes que tratan del Ministerio de Salud, se reunirán en el índice de expedientes porque comparten la misma palabra clave *Ministerio de Salud* bajo la cual ambas serán indexadas. Así, al buscar *Ministerio de Salud* en el índice se localizarán ambos expedientes. A continuación se muestra una referencia de expediente por código de palabras clave en la Figura 10.

AB/7/27/01 es el primer expediente que trata de *Jubilación Anticipada en el Ministerio de Salud*:

AB es el código para la serie de expedientes *Servicios de Administración*

7 es el código para la palabra clave *Jubilación Anticipada*

27 es el código para la palabra clave *Ministerio de Salud*

01 es el primer expediente que se creará con estas dos palabras clave representando su contenido.

**Figura 10: Referencia de documentación por palabra clave característica.**

Los sistemas de codificación por palabras clave producen inevitablemente brechas en la numeración de los documentos ya que no todos los números se usan en combinación con cada otro número. Con brechas en la numeración no es posible examinar los números de referencia de expediente solos y determinar si faltan expedientes individuales. Por ejemplo, el expediente AB/3/18 puede ser la primera referencia que empieza con AB/3. Es posible que los expedientes con los números de referencia AB/3/1 a 3/17 no existan pero esto no se sabrá si no se consulta una lista de expedientes. De manera semejante, el segundo expediente que comienza con AB/3 puede ser AB/3/52. Es posible que los expedientes AB/3/18 a 3/51 no existan.

Sin embargo, esta deficiencia no se limita al sistema de codificación por palabras clave. Los sistemas de numeración por bloques también producen brechas en la numeración. De hecho, cualquier sistema de codificación creará brechas a medida que los documentos concluyen el trámite y sean dados de baja del sistema.

### **Actividad 29**

Lea cuidadosamente lo indicado sobre cada uno de los sistemas de codificación. Una vez que haya leído sobre todos ellos, escriba una descripción breve de cada uno de ellos y, luego, indique cuál sistema es, a su juicio, el más lógico para el tipo de documentos que usted usa con más frecuencia. Indique por qué escogió ese sistema y, también, señale cualquier inconveniente que vea en este o en los otros sistemas.

## 6 DOCUMENTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE ARCHIVACIÓN

Sea cual fuere el sistema de clasificación y codificación que se escoja, sólo funcionará con eficacia si está documentado adecuadamente y si se mantiene de manera apropiada. Hay dos niveles de documentación requerida para controlar los sistemas de archivación:

- documentación de sistema
- la documentación de expedientes individual

La documentación del sistema se mantiene para proporcionar una estructura lógica: cómo se organiza el sistema de archivación en serie y subseries representadas por sus códigos; dónde se colocarán las series individuales una vez creadas; y bajo qué encabezados se buscarán los documentos en el índice o en el vocabulario controlado. La documentación del sistema consiste en el esquema de clasificación y codificación mismo, el plan de archivación y el vocabulario controlado, es decir, el índice estructurado o tesoro de los términos *clave*.

**Se necesitan tres herramientas para documentar un sistema de archivación: el esquema de clasificación y codificación, el plan de archivación, y el vocabulario controlado o índice estructurado.**

La documentación del sistema se describe con más detalle a continuación.

La documentación del expediente se mantiene para registrar la existencia de cada uno a medida que se crea. Esta documentación muestra dónde deberán guardarse los documentos, hace posible que los expedientes individuales sobre temas específicos se encuentren con rapidez y los ubica cuando están en uso. La documentación del expediente consiste en el diario del expediente, la hoja de trámite del mismo y el índice completo que contiene todos los asientos de los expedientes en el sistema.

**Se necesitan tres documentos para registrar los expedientes individuales en un sistema de archivación; el diario de expedientes la hoja de trámite del expediente y el índice de expedientes.**

La documentación de control del expediente se describe en capítulos posteriores.

En algunos sistemas, la documentación del sistema y del expediente puede combinarse para servir a los propósitos de ambas. Por ejemplo, las hojas de tránsito (que registran los movimientos del expediente), también llamadas hojas de trámite, pueden ser organizadas en series, subseries y orden numérico del expediente. Así, pueden servir también como el plan

de documentos no corrientes (una lista completa de los documentos no corrientes en el sistema).

De igual manera, el vocabulario controlado, que contiene todas las referencias cruzadas de términos preferidos, términos relacionados, términos más generales y términos más restringidos, puede servir también como índice de expedientes. En un sistema de gestión de documentos computarizados es posible abarcar todos los tipos de documentación de control en una sola base de datos.

Estos conceptos se explicarán más a fondo conforme se considere la documentación.

Una documentación del sistema de archivación, con inclusión de los esquemas de clasificación y codificación, el plan de archivación y listas de palabras clave se considerará archivístico y se programará para su preservación permanente.

### **Actividad 30**

¿Qué clases de documentación se usan actualmente en su organización para mantener los sistemas de archivación? ¿Cree usted que esos sistemas sean adecuados? ¿Cómo los mejoraría usted?

## **7 ESQUEMAS DE CLASIFICACIÓN Y CODIFICACIÓN**

El esquema de clasificación y codificación escrito o impreso ofrece un panorama completo del nivel de las series (y subseries). Esta documentación permite al personal de documentos y a los usuarios de los archivos ver la *estructura* para la clasificación de los documentos y la organización jerárquica de las series y subseries.

En lo que respecta a documentación sustantiva, el esquema será específico de cada organismo, como se ilustra en la Figura 11.

2100	RIQUEZA PECUARIA Y AVÍCOLA - PLANEACIÓN
2110	RIQUEZA PECUARIA Y AVÍCOLA - ESTADÍSTICAS
2120	RIQUEZA PECUARIA Y AVÍCOLA - SUBSIDIOS
2130	RIQUEZA PECUARIA Y AVÍCOLA- GANADO VACUNO
2140	RIQUEZA PECUARIA Y AVÍCOLA - GANADO CABALLAR
2150	RIQUEZA PECUARIA Y AVÍCOLA - AVES DE CORRAL
2150.00	Políticas
2150.01	Aves domésticas
2150.02	Patos
2150.03	Gansos
2150.04	Pavos

**Figura 11. Clasificación y Esquema de Codificación: Documentos sustantivos.**

Para los documentos facilitativos, que pueden adoptar una forma semejante en muchas unidades en toda una organización, el esquema puede ser elaborado centralmente (véase la Figura 12 a continuación). Sin embargo, puede ser necesario ajustar el esquema en un organismo específico para tomar en cuenta las variaciones locales.

500	EDIFICIOS – NECESIDADES
505	EDIFICIOS – GASTOS Y FACTURAS
515	EDIFICIOS – INFORMES Y ESTADÍSTICAS
530	EDIFICIOS – ADQUISICIONES
535	EDIFICIOS – ALTERACIONES Y REPARACIONES
540	EDIFICIOS – CONSTRUCCIÓN
545	EDIFICIOS – DAÑOS
555	EDIFICIOS – DESTRUCCIÓN
575	EDIFICIOS - MANTENIMIENTO
575.00	Políticas y procedimientos
575.01	Reparaciones y renovaciones
575.02	Servicios de conserjería
575.03	Pintura
575.30	Informes de inspección

**Figura 12: Esquema de Clasificación y Codificación: documentos facilitativos.**

En ningún caso se permitirá que el esquema se vuelva demasiado rígido y limitante. De vez en cuando es posible que se necesite añadir nuevas series o subseries, o que las series o subseries que ya existen se dividan o se combinen. Se dejará que los esquemas de clasificación y codificación se desarrollen para reflejar el crecimiento del sistema de archivación.

Los esquemas de clasificación y codificación también pueden servir como base para los programas de disposición.

## 8 LISTAS DE RELACION DE CONTENIDO

Las listas de relación de contenido (llamados también listas de expedientes) registran uno por uno los documentos en cada serie o subserie.

**Una relación de contenido es una lista detallada de los expedientes dentro de un sistema de ordenación de documentos.**

La relación de contenido ofrece una lista completa de todos los expedientes en el sistema y muestran dónde encaja cada uno de ellos en el esquema de ordenación. Estas listas de relación pueden mantenerse en forma de hojas sueltas dentro de carpetas, en tarjetas o como listas computarizadas.

Los detalles de cada documento se incluyen en el formulario, la tarjeta o la lista y los asientos se disponen en orden de número de expediente por series o subseries. Las hojas de trámite (tránsito) (consideradas en el Capítulo VIII) pueden servir como una lista de expedientes así como de registro de la circulación de los expedientes.

Las listas de relación de contenido se llaman también *registros de documentos* y las listas de expedientes se llaman algunas veces **índices de expedientes**. Sin embargo, estos términos deben ser evitados para no crear confusiones con registros de correspondencia y de documentos y con índices alfabéticos.

## 9 VOCABULARIOS CONTROLADOS

El concepto de los vocabularios controlados fue presentado en el Capítulo II. Al igual que los índices de las series (definidos en los esquemas de clasificación y codificación) y los documentos (enumerados en los planos o listas de documentos), son esenciales para la identificación y la recuperación del documento adecuado.

Para la mayoría de los propósitos prácticos, el vocabulario controlado (que muestra los términos preferidos o las palabras clave que se usarán así como los vínculos entre los términos) puede combinarse con los asientos en el índice para cada documento individual con el objeto de formar un solo índice alfabético. Sin embargo, no hay razón para que no haya un vocabulario controlado que indique los términos bajo los cuales los documentos serán indexados, y un índice separado para los mismos que señale los indicadores (tomados del vocabulario controlado) de los documentos individuales.

En un sistema de codificación por palabras clave el mismo esquema de clasificación proporciona el índice de documentos, simplificando con ello la documentación de control.

## **10 CLASIFICACIÓN Y ORDENACIÓN DE LOS EXPEDIENTES ELECTRÓNICOS**

En los sistemas de computadora, es posible establecer esquemas de archivación, semejantes a los de los sistemas de papel, para las aplicaciones, bases de datos y hojas de análisis. Sin embargo, la terminología de los sistemas de computadora es diferente e incluso puede diferir de un sistema a otro.

En el uso general, un *archivo* electrónico es un documento electrónico o una aplicación. Por consiguiente, no es el equivalente de un documento de papel.

El equivalente electrónico de un expediente de papel es un *subdirectorío*, el cual es un conjunto intelectual de archivos electrónicos (documentos). Un *directorío* es un conjunto intelectual de archivos y subdirectoríos. En otras palabras, es el equivalente de una serie de papel.

Cada uno de los niveles de clasificación y ordenación lógicas está representado por un código o nombre, el cual consiste característicamente en ocho caracteres alfanuméricos, teniendo el nivel final una extensión de tres caracteres para representar el tipo archivo (documento) como texto tratado, base de datos u hoja de análisis. La combinación de estos códigos constituye la *vía* o *cadena de caracteres*.

El *administrador de archivos* es la herramienta en un sistema de computadora o en un medio electrónico que organiza los archivos, subdirectoríos y directoríos. Incluye un *directorío* que representa la organización y muestra las relaciones jerárquicas y es, así, el equivalente del esquema de clasificación y codificación de documentos de papel y la lista de los mismos.

## Resumen

El Capítulo V ha examinado la clasificación y codificación de los expedientes por series. Ha considerado, primero, las categorías principales de expedientes y la clasificación y ordenación de los mismos dentro de series. Luego, ha señalado los principios generales de la clasificación y la codificación y la manera en que deben seleccionarse esquemas particulares. Se ha examinado los siguientes tipos de archivación:

- sistemas jerárquicos
- sistemas basados en la estructura de la organización
- sistemas de codificación por palabras clave
- sistemas alfabéticos.

Ha considerado los siguientes tipos de sistemas de codificación:

- Decimales
- de partes múltiples
- alfabéticos y alfanuméricos
- de números corridos
- de bloques de números
- de palabras clave.

El Capítulo V ha examinado los procedimientos principales necesarios para documentar un sistema de archivación. Finalmente ha considerado brevemente la clasificación de expedientes en las computadoras.

Este capítulo ha definido los términos siguientes:

- expedientes de políticas
- documentos y expedientes sustantivos
- documentos y expedientes facilitativos
- documentos y expedientes de casos

- clasificación
- indexación
- sistema de codificación
- listas de relación de contenido

## Preguntas de Estudio

1. Explique el propósito de los expedientes de políticas.
2. Explique el propósito de los documentos sustantivos
3. Explique el propósito de los documentos facilitativos
4. Explique el propósito de los expedientes de casos.
5. ¿Por qué los expedientes deben organizarse dentro de series?
6. ¿De qué manera la reorganización puede afectar la documentación?
7. Explique el concepto de clasificación.
8. ¿Cuál es la diferencia entre clasificación e indexación?
9. Explique el concepto de la codificación.
10. ¿Cuál es la diferencia entre clasificación y codificación?
11. Describa cinco características principales de un sistema de codificación o de números de referencia.
12. Describa cinco factores, por lo menos, que deben considerarse al seleccionar sistemas de ordenación y codificación.
13. Describa con el mayor detalle posible las necesidades de un sistema de archivación.
14. ¿Cuáles son las ventajas y los inconvenientes de un sistema de ordenación alfabético?
15. ¿Qué es un sistema jerárquico?
16. ¿Cuáles son las ventajas y los inconvenientes de un sistema jerárquico?
17. ¿Por qué los sistemas que están basados en la estructura de la organización son difíciles de adaptar?
18. ¿Qué es un sistema de codificación por palabras clave?
19. ¿Cuáles son las ventajas y los inconvenientes de un sistema de codificación por palabras clave?

20. Describa cada uno de los seis tipos de sistema de codificación considerados en este capítulo e indique las ventajas y los inconvenientes de cada uno de ellos.
21. ¿Cuáles son algunas de las preocupaciones que conlleva la numeración de los documentos?
22. ¿Qué es la documentación del sistema y por qué es importante?
23. ¿Qué es la documentación de expediente individual y por qué es importante?
24. ¿Por qué un esquema de clasificación y codificación escrito o impreso es valioso?
25. ¿Qué es una lista de relación de contenido y por qué es útil?
26. ¿Por qué los vocabularios controlados son útiles?
27. ¿Qué términos usados para la gestión de documentos en sistemas de computadora difieren de los términos usados en sistemas de papel? ¿Por qué la diferencia de terminología es un problema para los responsables de los documentos?

## **Actividades y Comentarios**

### **Actividades 25-30**

Cada una de estas actividades ha sido diseñada para ayudarlo a comparar la información proporcionada en este capítulo con las realidades en su organización. Usted deberá usar estas actividades como la base para examinar sus propios sistemas de mantenimiento de documentos y considerar maneras en que podría aplicar la información ofrecida en este programa de estudio.

Usted deberá tomar notas minuciosas de estas actividades y referirse nuevamente a ellas a medida que avanza en este y otros módulos en el programa de estudio.

## VI CREACIÓN Y CONTROL DE EXPEDIENTES

El Capítulo anterior examinó los requisitos para administrar las series documentales y consideró algunas opciones para clasificar los documentos y codificar los sistemas. El Capítulo VI examina los procesos que conlleva la creación y el control de los expedientes. Los temas examinados incluyen:

- el expediente físico
- los procedimientos de archivación
- la apertura de un expediente nuevo
- la titulación de los expedientes
- la creación de una lista de palabras clave
- el establecimiento de control en expedientes nuevos.

### 1 EL EXPEDIENTE FÍSICO

Para los documentos de papel, el expediente es la encarnación física de un concepto intelectual: un número de documentos que se mantienen juntos porque se relacionan con una actividad o un tema particular. Por ende, solemos pensar en un expediente como en un objeto físico. Sin embargo, es importante tener presente la distinción entre expedientes físicos y expedientes intelectuales. Los expedientes (archivos) de computadora o expedientes electrónicos no tienen una forma física (si no han sido impresos) y existen solamente como conjuntos físicos de datos electrónicos que pueden ser vistos como información en la pantalla. Un expediente (archivo) de computadora puede ser un documento realizado con procesador de texto, un índice o una base de datos.

---

Un **expediente** es (1) Una unidad organizada (carpeta, volumen, etc.) de documentos agrupados bien sea para su uso corriente por el creador o en el proceso de clasificación archivística porque se relacionan con el mismo tema, actividad o transacción. Un expediente es habitualmente la unidad básica en una serie documental

Un **expediente electrónico (archivo)** se define también como (2) un conjunto de datos guardados dentro de un sistema de computadora.

---

Las cubiertas de expedientes de papel, llamadas también carpetas, suelen estar hechas de papel manila rígido o cartoncillo, cortadas un poco más grandes que las dimensiones de los documentos que se archivarán y dobladas para encerrar esos documentos y, así, minimizar los daños a causa del manejo y el uso.

**No es pertinente usar cubiertas de expedientes más delgadas ya que se rompen y dañan con frecuencia y es necesario reemplazarlas más a menudo que las que son más gruesas.**

Con frecuencia, las cubiertas de expedientes están previamente impresas con los títulos del organismo y de la división o rama apropiada del mismo. Característicamente incluyen espacios para la información siguiente:

- título del expediente
- códigos de clasificación
- palabras clave o términos del índice
- fecha de apertura
- referencias a expedientes previos, de continuación o relacionados
- clasificación de seguridad
- información sobre retención y **disposición**

A menudo las cubiertas de expedientes tienen también una cuadrícula (o escala) para registrar la circulación del expediente cuando está en uso.

En un sistema de gestión de documentos automatizado es posible preparar fácilmente marbetes de expedientes que muestran los títulos y los números. En un sistema automatizado también se pueden preparar marbetes en varias copias, una para el expediente y las otras para la hoja de tránsito del expediente y el registro de movimiento del expediente. (Estos mecanismos se examinan en el Capítulo VIII). También es posible producir marbetes automáticamente con códigos de barras legibles por máquina que pueden usarse para rastrear los expedientes.

La palabra inglesa *file* (expediente) se deriva de la palabra latina *filum* la cual significa hilo; todavía es común que los documentos de un expediente se aseguren con un cordel con herretes confeccionado con hilos torcidos. En países que siguen la práctica británica, este cordel, llamado *Treasury tag*, se insertará en un orificio perforado en la esquina superior izquierda de la cubierta doblada del expediente y en la misma posición en cada documento.

Este sistema sigue siendo el más barato y más fácil para asegurar documentos dentro de un expediente con el riesgo mínimo de perder información por el orificio inicial.

**Con frecuencia los documentos se aseguran en los expedientes usando marbetes o carpetas de argollas.**

*El método correcto de insertar un marbete en la cubierta de una carpeta se describe en el Manual de Procedimientos de la Unidad de Trámite.*

Otros sistemas usan dos marbetes asegurados a través de orificios en el lado izquierdo de la cubierta del expediente y los documentos. Otra variante es la carpeta de barra o de argollas en la cual se colocan los documentos después de haber perforado en su lado izquierdo tres o cuatro orificios. Estos sistemas son más seguros pero tienden a ser más caros que el sistema del *Treasury tag*. Además, dar vuelta a los papeles resulta más difícil y si los documentos no tienen márgenes adecuados en ambos lados, el riesgo de perder información es mayor.

Si los expedientes van a ser retenidos por algún tiempo, especialmente en climas calientes y húmedos, el metal usado en las carpetas de barra y de argollas puede corroerse causando daños a los documentos. Los extremos de metal (herretes) de los cordeles y las argollas, los sujetadores de papel o los alfileres usados para asegurar documentos individuales dentro del expediente también se pueden oxidar. De ser posible, es preferible usar componentes que no sean metálicos sino de plástico inerte.

**Los expedientes no deben llegar a ser tan gruesos que no se puedan manejar con facilidad y seguridad.**

De acuerdo con la norma de procedimiento que regula el trámite, en Uruguay: "*Todo expediente administrativo de más de cuarenta páginas, deberá ser debidamente cosido. Cuando un expediente administrativo alcance a cien hojas, se formará una segunda pieza o las que sean necesaria siempre que no quedaren divididos escritos o documentos que constituyan un solo texto, en cuyo caso se deberá mantener la unidad de los mismos prescindiendo del número de hojas. Las piezas correrán agregadas por cordón. Cada pieza llevará una carátula en donde se repetirán las características del expediente y se indicará el número que le corresponda a aquella*".<sup>17</sup>

Siempre debe haber un tramo libre suficiente de marbete, barra o argollas de manera que los documentos puedan hojearse sin peligro y leerse con facilidad sin que los orificios perforados en el papel se abran y los papeles se desprendan. Estos desgarros no sólo dañan a los documentos sino que añaden el riesgo de que el contenido del contenedor quede desordenado o se pierda. Cuando ocurren daños a las cubiertas de las carpetas o a los documentos no deberán repararse nunca con cinta adhesiva. La cinta adhesiva decolora y

<sup>17</sup> *El nuevo procedimiento administrativo*. Decreto N° 500 de 27 de setiembre de 1991.

daña el papel al cual se adhiere y la mancha que produce es muy difícil de quitar. Se buscará el consejo de un conservador de archivos para reparar expedientes y demás documentos dañados.

*Para más información sobre cuestiones de preservación como el uso de cinta adhesiva véase Preservación de Documentos.*

### **Actividad 31**

¿Cómo se aseguran en las carpetas los documentos en su organización? ¿Puede usted indicar tres maneras en que podría cambiar el proceso de asegurar papeles en archivos con el fin de manejar los documentos con más eficiencia y protegerlos?

## **2 ARCHIVACIÓN DE UNIDADES DOCUMENTALES**

**Los documentos se archivarán en el orden en que se recibieron o se crearon.**

El mantenimiento del orden correcto de los documentos dentro de un expediente establece el contexto en el que las decisiones se toman y las acciones se efectúan y confirma la secuencia de esas transacciones. Por lo tanto, los papeles se archivarán en el mismo orden que las transacciones de las cuales forman parte. Sin embargo, este principio no es lo mismo que decir que cada papel individual debe ser archivado en orden cronológico.

Los documentos deben colocarse en su expediente en el orden en que son creados o recibidos. Los papeles relacionados, como una carta recibida y sus anexos, se tratan en este sentido como un documento. Así, una copia de una carta enviada puede ser archivada antes de una carta recibida en una fecha más tardía pero que tal vez fue escrita en una fecha más temprana. La carta recibida no se habrá visto antes de que la carta enviada haya sido despachada. Este orden de archivación refleja la secuencia correcta de los asuntos. La archivación estricta de los documentos en el orden de creación y recibo es una regla simple de seguir y fácil de mantener con coherencia cuando una serie de personas son responsables de la archivación.

Un método alternativo es colocar juntos dentro de una carpeta todos los papeles relacionados con cada transacción, como correspondencia recibida y anexos, actas asociadas y memoranda y una copia de la respuesta enviada. Este método asegura que los papeles relacionados con diferentes transacciones no estén archivados intercalados; los usuarios de los expedientes pueden ver fácilmente la secuencia de los documentos relacionados con cada asunto.

El inconveniente de este método es que no siempre es posible que el personal de documentos o los funcionarios de acción determinen cuándo la documentación relacionada con una transacción particular está completa. Por ejemplo, es posible que se reciba más correspondencia. El contenido de los expedientes tiene que ser ordenado de manera que los documentos que se relacionan con una secuencia particular de asuntos puedan ser insertados en el lugar correcto.

Esta dificultad puede ser superada algunas veces usando divisores de expedientes para separar las transacciones distintas comprendidas en las carpetas. Sin embargo, estos sistemas son más caros ya que usan más material de oficina y, además, pueden ser difíciles de manejar y requerir mucho tiempo. Por estas razones, el método cronológico descrito anteriormente se prefiere.

### **Métodos de archivación**

Hay métodos de archivación diferentes.

El método *de atrás hacia adelante* es el más común y la opción preferida. Cada documento nuevo se añade encima de los documentos precedentes de suerte que el documento creado o recibido más recientemente siempre está encima. Este método es fácil de manejar, no requiere que los documentos sean movidos y asegura que los últimos documentos sean objeto de la atención rápida del funcionario de acción.

**La archivación de documentos añadiendo cada documento nuevo encima es el método más fácil de mantener el orden cronológico.**

*"El orden de los documentos en la carpetilla es preferible que sea de forma que al abrirla se vea en primer lugar el último documento, correspondiente al último trámite realizado, quedando al final del documento que originó el inicio del expediente, es decir, de abajo hacia arriba, pues de este modo al abrir la carpetilla se sabrá en qué momento del trámite se encuentra el expediente. La ordenación interna del expediente es una ordenación procedimental que viene dada por la propia estructura del procedimiento. No es una ordenación convencional o convenida como la archivística, sino de secuencia del procedimiento".<sup>18</sup>*

---

<sup>18</sup> Ana Duplá del Moral. *Manual de archivos de oficina para gestores*. Madrid : Comunidad de Madrid. Conserjería de Educación y Cultura, 1997.

En el método opuesto, el *de delante hacia atrás*, cada documento nuevo se añade debajo de los documentos precedentes. Este sistema es fácil de manejar sólo si se usan carpetas de argollas o de barra. Este método no ofrece rápidamente los últimos documentos a la atención del funcionario de acción aunque hace que la revisión cronológica sea más fácil marginalmente.

En algunos sistemas, los documentos son colocados en secuencias cronológicas separadas tanto en el lado izquierdo como en el lado derecho de un expediente, estando perforados los de la izquierda en la esquina superior derecha cuando se usa el sistema de cordel con herretes. Este método puede ser usado para separar actas e instrucciones internas asociadas con documentos individuales de correspondencia recibida y enviada, memoranda, informes y otros documentos de transacciones.

Este sistema de *división de la carpeta* se usa raras veces ahora debido, en buena parte, a que se considera que requiere demasiado tiempo y es muy exigente para poder mantenerlo adecuadamente. Sin embargo, tiene la ventaja de dirigir a los funcionarios de acción y al personal de documentos a la correspondencia, las instrucciones y las notas que requieren su atención, de suerte que no tienen que examinar todo el contenido.

El sistema de *carpeta dividido* es usado con frecuencia junto con la foliación de documentos. La foliación es el proceso de numerar los documentos consecutivamente en la carpeta, comenzando con el número uno, en el orden en el cual son archivados. Luego, los documentos son listados en el orden de numeración de folio sobre hojas pequeñas, en el lado izquierdo de la parte interna de la cubierta de la carpeta, proporcionando una lista del contenido.

La foliación minimiza la necesidad de escribir instrucciones en los documentos mismos. Sin embargo, un sistema de folio tiene probabilidades de degenerar a menos que los funcionarios de acción y el personal de documentos lo manejen con precisión y coherencia.

*El método recomendado para foliar documentos se describe en el Manual de Procedimientos de la Unidad de Trámite.*

El sistema de *carpeta dividida* también se ha usado para separar documentos de valor efímero (habitualmente a la izquierda) de aquellos que tienen un valor más duradero (por lo general, a la derecha) o para conservar una existencia de duplicados (por lo general, a la izquierda). Como regla general es mejor interarchivar todos los documentos pertinentes con el fin de establecer la continuidad de las transacciones registradas en y colocar materiales puramente efímeros en carpetas separadas, o no archivar documentos efímeros en lo absoluto (esto se trata más abajo con más detalle).

## ¿Qué es lo que hay que archivar?

Los documentos de fondo deben ser archivados, sin embargo, no todas las piezas de papel que recibe un organismo deben ser colocadas en un archivo.

Entre los documentos que deben ser archivados figura toda la correspondencia recibida, las actas internas relativas a la correspondencia y correspondencia enviada. Así mismo, se archivarán los documentos producidos internamente de carácter administrativo, financiero, legal y operativo. Los documentos de valor efímero y los duplicados no se archivarán.

**Los documentos de fondo deben ser archivados: los documentos efímeros no deben conservarse en los Archivos.**

Por ejemplo, los siguientes tipos de documentos no son archivados normalmente:

- proyectos preliminares, bien sean manuscritos o escritos a máquina, que no difieren en esencia de proyectos posteriores o de las versiones finales que sí se archivarán;
- copias de correspondencia y documentos internos, como actas de comités y papeles, informes y directrices, proporcionadas para información solamente, sin anotaciones, que no tienen pertinencia con el quehacer continuo del organismo.
- Copias separadas o duplicadas de documentos.
- materiales efímeros, como catálogos de fabricantes y proveedores, anuncios, invitaciones a actos sociales y recortes de periódicos circulados solamente para información.

Este material se guardará por separado, se retendrá sólo mientras esté vigente y, luego, será dado de baja.

No siempre es práctico colocar físicamente algunas clases de documentos, como informes o publicaciones, en una carpeta. Así mismo, algunas piezas en formatos no estandarizados como títulos de propiedad que no forman parte de un expediente administrativo, fotografías, mapas, planos o dibujos pueden necesitar alguna forma de protección adicional. Una serie de opciones es posible para tales piezas.

Las Unidades de Trámite pueden optar por manejar un *centro bibliotecario y de documentación* en el cual se colocan los informes y otras piezas voluminosas. Será necesario establecer un sistema de referencias cruzadas de suerte que las piezas puedan ser vinculadas con sus expedientes matrices y con los documentos archivados asociados. Los informes y las publicaciones pueden ser colocados en recipientes apropiados tales como

cajas, sobres o carteras; cada recipiente puede ser marcado o etiquetado con el código de clasificación del expediente o expedientes matrices. El documento archivado con el cual la pieza fue recibida originalmente también se anotará para indicar la ubicación de la pieza en el centro de documentación.

Piezas tales como títulos de propiedad, fotografías y planos doblados podrán permanecer con un expediente pero deberán colocarse bajo una cubierta protectora como un sobre, la cual será marcada para indicar su contenido. El sobre podrá ser colocado con cualquier documentación relacionada en su posición correcta y se asegurará el cordel con herrete marbete o se unirá mediante el mismo a la parte interna de la cubierta posterior. También en este caso la cubierta y cualesquier documentos asociados dentro del cuerpo principal del expediente necesitarán tener referencias cruzadas.

### **¿Cuándo y por quién se archivan los expedientes?**

Es necesario establecer procedimientos de archivación y obligar a su cumplimiento. Sean cuales fueren esos procedimientos, la coherencia en su aplicación es crucial. Cuándo y por quién se archivan los documentos dependerá del tipo de sistema de control usado.

Donde hay un sistema centralizado tradicional de mantenimiento de documentos, la correspondencia recibida es abierta y registrada en la Unidad de Trámite del organismo, relacionada o colocada en el expediente pertinente (ya existente o nuevo) y, luego, es pasada al funcionario apropiado para tomar disposiciones al respecto.

En algunos sistemas, más complejos, la correspondencia recibida es circulada primero en tandas para ser *previamente examinada* por un miembro superior del personal. Esta persona decide cuál funcionario de acción se ocupará de cada pieza y marcará la correspondencia en consecuencia. Después de haber circulado, el contenedor de correspondencia recibida, ahora anotado con instrucciones, regresará a la Unidad de Trámite para ser distribuido a los funcionarios de acción pertinentes. Una variante de este sistema son circular los materiales no sólo al más alto funcionario del personal sino también a otros funcionarios superiores de manera que estén actualizados sobre las cuestiones pertinentes. En este caso, es importante mantener la lista de circulación lo más breve posible de modo que se minimice cualquier demora que pudiera haber en el manejo de la correspondencia.

*La circulación de correspondencia se examina con más detalle en el Capítulo VII.*

### **Actividad 32**

Examine las prácticas de archivación en su organización y conteste las preguntas siguientes:

¿Cómo se añaden los documentos a las carpetas? ¿De atrás hacia delante? ¿De delante hacia atrás? ¿De otra manera?

¿Qué materiales se añaden a las carpetas? ¿Hay algo que no se añade? ¿Qué se hace con ello?

¿Quién es responsable de la archivación? ¿Cómo se procesan y revisan los documentos antes de la archivación?

### **3 CREACIÓN DE NUEVOS EXPEDIENTES**

Lo que desencadena la apertura de un expediente nuevo debe ser la recepción o la generación de un documento sobre un tema nuevo. Cuando surge un tema nuevo en el proceso administrativo, un nuevo expediente debe ser abierto para contener los documentos. De igual manera, cuando un tema existente se subdivide en nuevos temas separados, un nuevo expediente deberá abrirse para cada tema nuevo.

Cada expediente debe tener un título que describa su contenido con precisión y concisión. Debe ser clasificado y codificado de manera que su número de código lo identifique singularmente y que pueda ser usado para registrarlo con propósitos de identificación en el sistema de control.

Para asegurar el control y la coherencia, los expedientes deberán ser abiertos, titulados, clasificados y codificados sólo por el personal de la Unidad de Trámite interesada. Sin embargo, el personal de la Unidad de Trámite deberá consultar con los funcionarios de acción pertinentes cuando sea necesario. Los funcionarios de acción pueden tener un conocimiento esencial sobre la necesidad de nuevos expedientes y la terminología apropiada que usar para el tema en cuestión.

### **4 APERTURA DE EXPEDIENTES NUEVOS**

Cuando un documento llega, o es necesario iniciar un expediente administrativo, el personal de la Unidad de Trámite debe decidir si ya se cuenta con un expediente apropiado. Esto se efectúa verificando los títulos pertinentes del índice de expedientes (o del inventario de expedientes sino se cuenta con un índice). Si no existe un expediente apropiado será necesario crear uno nuevo, clasificarlo y darle un título y un número.

*"Es necesario evitar la existencia de documentos aislados y amontonados. En el momento de su creación o recepción cada uno debe pasar inmediatamente al expediente al que pertenece. Si no se procede de esta manera, cada vez será más árido identificar su lugar y, por muy ordenados que estén, su acceso será cada vez más difícil, corriendo el riesgo de extraviarse y mezclarse unos con otros"<sup>19</sup>*

Ningún contenedor nuevo se abrirá antes de que haya correspondencia o documentación que lo acompañe. La apertura de contenedores con la expectativa de correspondencia futura es un desperdicio de esfuerzos y de cubiertas valiosas y, lo que es peor, puede llevar a confusión en el índice de carpetas.

Si hubiera alguna duda sobre si se requiere un contenedor nuevo, el personal de la Unidad de Trámite pedirá consejo al funcionario de acción pertinente. Además, se alentará a los funcionarios de acción a indicar sus necesidades

Si se requiere un expediente nuevo, el personal de la Unidad de Trámite deberá reflexionar cuidadosamente sobre lo que contendrá y cómo se desarrollará. Cada uno debe relacionarse con un solo tema, una actividad bien definida o un tipo de transacción particular. Cada expediente administrativo cuenta su propia historia. Mientras el expediente cuente una historia por derecho propio no es importante que sea poco voluminoso o que se desarrolle en varias partes.

**Cada expediente administrativo se relaciona con un solo tema o una actividad bien definida.**

*Los procesos de cierre de expedientes se tratan más adelante en esta lección.*

### **Actividad 33**

¿Cómo se abren expedientes nuevos en su organización? ¿Están los contenedores divididos en partes? Explique los procesos usados.

## **5 TITULACIÓN DE EXPEDIENTES**

El título del expediente estará compuesto por una serie de palabras, términos o frases usados en combinación para describir inequívocamente el tema específico o el contenido del expediente en su contexto funcional.

<sup>19</sup> Maria Luisa Conde Villaverde. *Manual de tratamiento de Archivos Administrativos*. Madrid : Dirección de Archivos Estatales, 1992.

La titulación de los expedientes debe ser controlada con cuidado. El uso de palabras y frases diferentes para describir el mismo tema causará dificultades evidentes en la archivación y localización de los documentos. Para lograr coherencia, las *palabras clave* usadas en los títulos de los expedientes se controlarán usando listas de autoridad para los nombres propios y vocabularios controlados o tesauros para los términos de temas. Las definiciones ofrecidas en el Capítulo II se repiten aquí.

---

Un **tesauro** es un **vocabulario** controlado y estructurado de palabras clave.

Una **lista de autoridad** es una lista de formas estandarizadas de palabras clave, con inclusión de nombres (personales, corporativos y geográficos) usados como puntos de acceso en la recuperación de información.

Una **palabra clave** es un término o una combinación de palabras usadas en el título o en el texto de un documento o un expediente, o en un índice estructurado, que caracteriza su contenido y facilita su recuperación.

---

Una lista de palabras clave es un mecanismo de control. Este mecanismo limita la manera en que los documentos individuales se clasifican e indexan imponiendo precisión y coherencia en el proceso de indexación. Así, debe indicar a sus usuarios y operadores dónde colocar los documentos sobre temas particulares o dónde buscarlos.

Una lista de palabras clave puede proporcionar, además, un vocabulario estándar que se usará al dar título a los expedientes. Al limitar la opción de palabras que se usarán cuando se asignan títulos a los expedientes, un vocabulario controlado o lista de palabras clave ayuda en el proceso de indexación y elimina incertidumbres sobre dónde archivar los documentos.

Cada vez con más frecuencia, las organizaciones comparten información entre divisiones y departamentos, tanto en papel como en forma electrónica. Como resultado de esto, el personal en toda la organización está involucrado en los procesos de dar nombre a expedientes y documentos y recuperarlos. En estas circunstancias se necesita un tesauro o vocabulario controlado que se use en toda la organización.

Este tesauro que abarque a toda la corporación deberá incluir términos *especializados* pertinentes a departamentos individuales así como términos que se relacionan con la organización en conjunto. Aunque es posible adquirir tesauros ya publicados, suele ser necesario elaborar un tesauro interno para los fines de los documentos de suerte que satisfaga las necesidades de la organización.

**Los títulos de los expedientes serán claros y precisos y proporcionarán detalles breves pero adecuados sobre su contenido.**

El título del expediente será lo más descriptivo posible de suerte que proporcione detalles adecuados de su contenido actual y planeado y será, a la vez, lo más breve posible. El título deberá dar al usuario una idea clara de lo que contiene el expediente.

Al mismo tiempo, el expediente será lo suficientemente específico para que el personal de la Unidad de Trámite no use un expediente para abarcar aspectos diferentes del asunto original que realmente deberán ser los temas de varios expedientes. Los títulos de los expedientes describirán su contenido y contribuirán a conocimiento de los materiales que forman parte de ellos.

Los convencionalismos de designación de expedientes para expedientes o documentos de papel se aplicarán también al dar nombre a directorios y archivos en documentos con texto electrónico, aunque puede haber limitaciones en el número de caracteres o de letras que es posible usar en los sistemas electrónicos.

El orden de los términos en el título puede comenzar con el tema general (concepto primario) y continuar con las esferas de temas o actividades más específicas, por ejemplo: *Esquema de Servicio: Clase Administrativa: Nueva Edición*. No todos los títulos de expedientes tienen una jerarquía de términos clara; el uso de términos que son coherentes y claros es más importante que el orden en el que aparecen en el título del expediente.

En muchos casos, el elemento primario del título del expediente suele ser manifiesto. Corresponderá a la serie o la subserie de la cual el expediente forma parte. En un sistema orientado funcionalmente, el término se relacionará con una esfera funcional primaria, por ejemplo *personal*, o con una subfunción o actividad dentro de esa esfera, por ejemplo *jubilación*.

El elemento secundario del título será lo más conciso posible pero denotará con precisión el contenido del expediente y no duplicará el título de otro expediente con los mismos elementos primarios. Puede asemejarse al lenguaje natural pero los términos sustantivos usados pueden necesitar basarse en una lista de palabras clave. Una frase específica puede ser *Jubilación anticipada en el Ministerio de Salud* en donde *Ministerio de Salud* y *Jubilación*, o tal vez *Jubilación Anticipada* son palabras clave. Sin embargo, no habrá la obligación de usar palabras clave en los títulos de los expedientes. El título que describa mejor el contenido de manera precisa y concisa será el escogido. El uso obligado de términos de palabras clave puede llevar a títulos torpes y crear ambigüedades.

Al añadir nuevos documentos a un expediente, el personal se asegurará que el título del mismo sigue denotando su contenido y, en particular, que no se ha vuelto demasiado general.

**Si hubiera alguna duda sobre el título de un expediente se consultarán las sugerencias con un funcionario de acción apropiado.**

No es juicioso cambiar el título de un expediente a menos que sea absolutamente necesario. Los funcionarios de acción se familiarizan con los títulos y el cambio de los mismos lleva a confusiones. Es preferible crear nuevos expedientes o subexpedientes para nuevos documentos que no se ajustan al título del expediente viejo y, en caso necesario, establecer referencias cruzadas entre expedientes. Cuando el cambio del título de un expediente parezca justificado, se obtendrá el permiso correspondiente de un miembro superior del personal de la Unidad de Trámite. Es necesario asegurar que toda la documentación de control esté apropiadamente actualizada, con inclusión del índice de expedientes.

### **Actividad 34**

¿Cómo se asignan los títulos de expedientes en su organización? Explique el proceso que se sigue.

## **6 CREACIÓN DE UN VOCABULARIO CONTROLADO O LISTA DE PALABRAS CLAVE**

*Los principios generales de los vocabularios controlados se consideran en el Capítulo II.*

Un vocabulario controlado limita la opción de palabras que se usarán al clasificar o indexar expedientes y otros documentos, y, con ello, logra precisión. Este vocabulario controlado sirve como una lista de autoridad (proporcionando las formas estándar para los nombres personales, corporativos y geográficos). Sirve, además, como un *tesauro*, controlando los términos que se usarán (los términos preferidos, los términos relacionados, los términos más generales y los términos más restringidos) y estableciendo relaciones entre ellos mediante referencias cruzadas. Las relaciones entre términos se consideran con más detalle más adelante.

**Un vocabulario controlado limita la opción de palabras al clasificar o indexar los expedientes y otros documentos.**

En un gobierno pequeño y centralizado, como el de una provincia o una región o en empresas pequeñas, es posible que la Gestión de Documentos mantenga un vocabulario centralizado o lista de palabras clave. En las organizaciones mayores es más práctico

mantener listas de palabras clave en el nivel del organismo bajo la guía de la Gestión de Documentos. En el último caso, un funcionario superior de la unidad de gestión de documentos del organismo tendrá la responsabilidad de aprobar términos nuevos cuando los encabezados del índice necesarios para describir un expediente nuevo no existen.

Como en el caso de apertura de expedientes nuevos, los términos nuevos del índice se establecerán a medida que surja la necesidad sin anticipar necesidades futuras. El objetivo no es compilar un esquema de clasificación universal como los que se usan en las bibliotecas. El propósito es crear una herramienta funcional para el uso inmediato y local de los expedientes que ya se encuentran en el sistema. En algunos casos es posible compilar una lista básica de nuevas palabras clave tomándolas de los títulos de los expedientes corrientes que ya existen. También es posible adaptar la lista de palabras clave que ya existe cuando se ejecuta un programa de reestructuración. Por otra parte, es esencial no continuar las prácticas viejas que tal vez no satisfacen las necesidades actuales. Una lista de palabras clave deberá basarse, además, en el análisis minucioso de las funciones y las actividades, como se indica en el Capítulo II.

*La elaboración de un vocabulario controlado o índice de palabras clave se describirá con más detalle en el Manual de Reestructuración de la Unidad de Trámite.*

Las palabras clave usadas en los títulos pueden ser nombres propios (de personas, lugares, organizaciones, etc.) o términos de temas, que pueden ser entidades concretas (como *escuelas*), o conceptos abstractos (como *educación*). Pueden ser nombres solos (como *jubilación*) o términos compuestos. Los términos compuestos pueden ser frases de nombres (como *educación del adulto* o *Ministerio de Salud* o nombres calificados por adjetivos (como *retiro forzoso*).

Aunque todos los ejemplos en este capítulo están en español y usan el alfabeto español, los mismos principios generales son válidos si fuere el idioma portugués.

La elección de palabras es importante. Pueden incluir palabras derivadas de otros idiomas (como *safari*), expresiones convenidas (como *libro blanco*), acrónimos (como *UNESCO*), abreviaturas (como *Interpol*) y nombres comerciales (como *Xerox* o *Windows*). Sin embargo, estas palabras sólo se usarán si son comprendidas ampliamente y si no hay alternativas mejores. La jerga se evitará.

Se tendrá cuidado con el uso de palabras que tienen más de una acepción. Por ejemplo, la palabra *derechos* puede significar, entre otras cosas, las facultades de una persona sobre alguna cosa y, también, puede significar aranceles. Esta clase de términos sólo se usará en palabras compuestas, por ejemplo, *derechos de propiedad* o *derechos de aduana* en las que su significado es claro.

## Relaciones entre términos en un vocabulario controlado

Algunos de los términos en un vocabulario controlado o lista de palabras clave se relacionarán entre sí. Hay tres tipos de relaciones:

- una relación de equivalencia (términos que significan lo mismo)
- una relación jerárquica (términos más generales y términos más restringidos)
- una relación de asociación (términos que están asociados entre sí pero que no son ni más generales ni más restringidos).

Existe una relación de equivalencia cuando dos palabras diferentes tienen el mismo significado o un significado muy semejante. Sólo uno de los términos, el término preferido, se usará como palabra clave. El otro término, no usado, aparecerá en el vocabulario controlado con una referencia cruzada que dirigirá a los usuarios al término preferido.

Por ejemplo, *equipo* puede ser el término preferido para *maquinaria*, la cual aparecerá en el vocabulario controlado sólo como: *Maquinaria véase Equipo*.

Una relación jerárquica existe cuando una palabra clave puede ser un término más restringido que otra palabra clave, o un término más general para cualquier número de términos más restringidos.

Por ejemplo, *gastos de viaje* es un término más restringido que *gastos* y un término más general que *gastos de viaje en el extranjero*, todos los cuales pueden ser términos por derecho propio. Alternativamente, *gastos de viaje en el extranjero* puede no ser un término por derecho propio y cualquier referencia a gastos de viaje en el extranjero se indexará bajo el término más general *gastos de viaje*. Una referencia cruzada apropiada (*gastos de viaje en el extranjero, véase gastos de viaje*) tendrá que estar incluida en el índice.

Hay una relación asociativa cuando las palabras clave están estrechamente relacionadas conceptualmente mas no jerárquicamente.

Por ejemplo, *escuelas técnicas* es un término relacionado con *escuelas secundarias* y viceversa. En este caso ambos términos pueden ser usados en el vocabulario controlado para dar más precisión a la indexación de dos aspectos diferentes de un concepto más general. (Un término relacionado es equivalente a *véase también* en la práctica de indexación estándar).

Las relaciones pueden representarse jerárquicamente como se muestra en la Figura 13 a continuación:

Agricultura (general)  
  Ganadería (más restringido que Agricultura)  
    Ganado caballar (más restringido que Ganadería)  
    Ganado vacuno (más restringido que Ganadería)  
    Ganado porcino (más restringido que Ganadería)

*Figura 13: Representación jerárquica de las relaciones entre términos del índice.*

En el ejemplo siguiente (Figura 14), los términos están ordenados alfabéticamente, con las relaciones entre ellos indicada

## AGRICULTURA

Ganadería (término más restringido)

## ANIMALES DE GRANJA

Use ganadería y avicultura (término preferido)

## ANIMALES VIVOS

Animales de Granja (término que no se usa)

Agricultura, Ganadería y Avicultura (término más general)

Ganado, Ganado caballar, ganado porcino, aves de corral (términos más restringidos)

## AVES DE CORRAL

Ganadería y Avicultura (término más general)

Ganado, ganado caballar (términos relacionados)

## GANADERÍA

Ganado (término más general)

Ganado caballar, Ganado vacuno (términos relacionados)

## GANADO CABALLAR

Ganado (término más general)

Ganadería, Aves de Corral (términos relacionados)

***Figura 14: Lista de palabras clave ordenada alfabéticamente que muestra las relaciones.***

Al proporcionar estas vinculaciones, un vocabulario controlado es una herramienta esencial para manejar un sistema de clasificación e indexación. Por otra parte, es necesario tener cuidado de no sobrecargar una lista de palabras clave con referencias cruzadas que tienen poco o ningún propósito. El punto importante es eliminar cualquier margen de incertidumbre y, con ello, reducir el riesgo de una identificación y recuperación poco confiables de unidades documentales simples y expedientes y, al mismo tiempo, hacer que el índice sea lo más fácil de usar posible.

En algunos sistemas de archivación, las palabras clave forman la base del esquema de clasificación y codificación. En estos casos se asigna a cada palabra clave un número en código. Esto se muestra en la Figura 15.

*Los sistemas de codificación por palabras clave se indican en el Capítulo V*

**Palabras clave en orden numérico de números de código**

- |                                             |                                                      |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| 1. Gobierno [nombre del gobierno]           | 29. Bancos y Operaciones Bancarias                   |
| 2. Ministerio [nombre del ministerio]       | 30. Comprobantes de pagos                            |
| 3. Políticas                                | 31. Alquiler (de Edificios del Gobierno)             |
| 4. Jefes de Departamentos                   | 32. Pago y Clasificación                             |
| 5. Jefes de Secciones                       | 33. Condiciones de Servicios                         |
| 6. Planeación                               | 34. Sindicatos                                       |
| 7. Reuniones                                | 35. Solicitudes                                      |
| 8. Avisos y Notificaciones                  | 36. Grados secretariales                             |
| 9. Personal                                 | 37. Grados de oficinistas                            |
| 10. Órdenes generales                       | 38. Funcionarios de Administración                   |
| 11. Finanzas y Cuentas                      | 39. Disciplina                                       |
| 12. División de Servicios de Administración | 40. Licencia de Estudio                              |
| 13. Nombramientos                           | 41. Subsidios                                        |
| 14. Instalaciones de Oficina                | 42. Descripciones de Puestos                         |
| 15. Edificios                               | 43. Contratación                                     |
| 16. Útiles y suministros de Oficina         | 44. Evaluación (del personal)                        |
| 17. Equipo y Mobiliario                     | 45. Tiempo adicional                                 |
| 18. Mantenimiento                           | 46. Capacitación                                     |
| 19. Contratos                               | 47. Desarrollo del Personal                          |
| 20. Telecomunicaciones                      | 48. Asistencia Técnica                               |
| 21. Transporte                              | 49. Reino Unido                                      |
| 22. Acomodación                             | 50. Publicaciones                                    |
| 23. Estados Unidos de América del Norte     | 51. Administración de Documentos                     |
| 24. Cálculos: Recurrentes                   | 52. Instrucciones Financieras                        |
| 25. Cálculos: Desarrollo                    | 53. Pensiones y Gratificaciones                      |
| 26. Cuentas                                 | 54. Computadoras                                     |
| 27. Auditoría                               | 55. Legislación                                      |
| 28. Investigaciones de Auditoría            | 56. Funcionario de Capacitación                      |
|                                             | 57. Programa de Reforma de la Administración Pública |

## **Palabras Clave por Orden Alfabético con Números de Código**

Acomodación: 22  
Administración de Documentos: 51  
Alquiler (de Edificios del Gobierno): 31  
Asistencia Técnica: 48  
Auditoría: 27  
Avisos y Notificaciones: 8  
Bancos y Operaciones Bancarias: 29  
Cálculos: Desarrollo: 25  
Cálculos: Recurrentes: 24  
Capacitación: 46  
Comprobantes de Pago: 30  
Computadoras: 54  
Condiciones de Servicio: 33  
Contratación: 43  
Contratos: 19  
Cuentas: 26  
Desarrollo del Personal: 47  
Descripciones de Puestos: 42  
Disciplina: 39  
División de Servicios de Administración:  
12  
Edificios: 15  
Equipo y Mobiliario: 17  
Estados Unidos de América del Norte: 23  
Evaluación (del Personal): 44  
Finanzas y Cuentas: 11  
Funcionarios de Administración: 38  
Funcionarios de Capacitación: 56  
Gobierno [nombre del gobierno]: 1  
Grados de Oficinistas: 37  
Grados secretariales: 36  
Instalaciones de Oficina: 14  
Instrucciones Financieras: 52  
Investigaciones de Auditoría: 28  
Jefes de Departamentos: 4  
Jefes de Secciones: 5  
Legislación: 55  
Licencia de Estudio: 40  
Mantenimiento: 18  
Ministerio [nombre del ministerio]: 2  
Nombramientos: 13  
Órdenes Generales: 10  
Pagos y Clasificación: 32  
Pensiones y Gratificaciones: 53  
Personal: 9  
Planeación: 6  
Políticas: 3  
Programa de Reforma de la Administración  
Pública: 57  
Publicaciones: 50  
Reino Unido: 49  
Reuniones: 7  
Sindicatos: 34  
Solicitudes: 35  
Subsidios: 41  
Telecomunicaciones: 20  
Tiempo Adicional: 45  
Transporte: 21  
Útiles y Suministros de Oficina:

*Figura 15: Ejemplo de Lista de Palabras Clave con Códigos Asignados, ordenados numérica y alfabéticamente.*

En los sistemas de códigos por palabras clave se usan dos palabras clave para indexar cada expediente. Los códigos para estas palabras clave se usan para crear la referencia del expediente. Por ejemplo, en la serie AB (Capacitación y Desarrollo del Personal) se ha creado un expediente para *Capacitación en Computadoras*: esto producirá la referencia de expediente AB/46/54, en la que 46 es el código para la palabra clave *capacitación* y 54 es el código para la palabra clave *Computadoras*. El expediente será indexado bajo *Capacitación* y *Computadoras* en el índice de expedientes.

### **Actividad 35**

¿Usa su organización un vocabulario controlado para archivar? De ser así, explique cómo funciona el sistema. En caso contrario, describa si usted considera, o no considera, que tal sistema sería ventajoso y por qué o por qué no lo sería.

## **7 ESTABLECIMIENTO DE UN CONTROL EN LOS EXPEDIENTES NUEVOS**

Una vez que se ha creado un expediente nuevo, es esencial que su existencia sea registrada de manera cabal. Esto permitirá a la Unidad de Trámite administrar el expediente y localizarlo y entregarlo cuando se necesite.

Es necesario mantener documentos de control apropiados para cada expediente. Si alguno de estos documentos llegara a omitirse, la Unidad de Trámite no podría seguir el rastro del expediente; la organización podría no cumplir su cometido con eficiencia. La documentación de control precisa y completa es esencial. En un sistema característico, los documentos de control usados son el diario de expedientes, el índice de expedientes y la hoja de tránsito del expediente.

**Los expedientes pueden ser controlados y administrados durante su uso cotidiano por el diario de expedientes el índice de expedientes y la hoja de tránsito del expediente.**

*La documentación de control de expedientes se indica aquí en líneas generales y, con más detalle,*



El diario de expedientes permite al personal de documentos vigilar los expedientes abiertos durante cualquier período determinado. Al término de cada año, el personal deberá colocar las hojas del diario de expedientes en un expediente registrado y empezar hojas nuevas. Además de servir como el registro básico de la existencia de un expediente, el diario de expedientes puede ser usado para producir estadísticas del número de expedientes abiertos. Para sistemas de archivación nuevos o reestructurados, el diario de expedientes puede usarse para registrar el número de referencia del expediente correspondiente en el sistema viejo.

### **Indexación del Expediente**

El índice de expedientes es la clave para una recuperación rápida; deberá ejercerse mucho cuidado al preparar y usar este índice. Es la herramienta básica de la Unidad de Trámite, pero también es posible que los funcionarios de acción lo consulten. Al término de cada día de trabajo, el personal guardará este índice de manera que esté seguro.

Los dos temas más importantes del índice deberán establecerse y se determinarán las palabras clave apropiadas. Como ya observamos, estas palabras clave serán aquellas que figuran en el título del expediente o bien aquellas que indican con más precisión el contenido del expediente.

Es posible que la recuperación del expediente mejore añadiendo una tercera o una cuarta palabra clave. En este caso, el expediente también podrá ser indexado bajo cada una de estas palabras clave adicional.

### **La Hoja de Tránsito del Expediente \***

El tercer documento de control usado para registrar la existencia de un expediente es la hoja de tránsito del expediente. Esta hoja se usa también para registrar los movimientos del expediente cuando está en uso y muestra la ubicación del expediente en cualquier momento.

*La hoja de tránsito del expediente se describe en la el Capítulo VIII y se presenta con detalle en el Manual de Procedimiento de la Oficina de Trámite.*

### **Cierre de los expedientes**

No se permitirá que los expedientes se vuelvan demasiado voluminosos ni tampoco que permanezcan en uso demasiado tiempo. Cuando son demasiado gruesos son más difíciles de manejar; como resultado de esto, su contenido puede correr el riesgo de dañarse. Los que están en uso demasiado tiempo también pueden contener documentos que ya no se

---

\* En Argentina se le conoce como ficha de préstamo

necesitan para la realización de los asuntos corrientes. Además, si permanecen abiertos durante un período largo esto retrasará su **disposición**, bien sea guardándolos en un Archivo de Concentración, dándolos de baja o enviándolos al Archivo Histórico como un documento de valor duradero.

**No se permitirá que los expedientes se vuelvan demasiado voluminosos o que permanezcan en uso demasiado tiempo.**

El personal de la Unidad de Trámite determinará el grosor máximo de un expediente apropiado para el tipo de cubiertas que se usan. Por ejemplo, un tamaño de 3 cm es un límite razonable para los expedientes unidos con un cordel con herretes.

Cuando el expediente alcanza ese tamaño deberá cerrarse y se abrirá una parte nueva. Toda la documentación de control habitual se creará para la parte nueva.

Sin embargo, no deberá abrirse una parte nueva sin haber considerado cuidadosamente las razones por las que se ha vuelto demasiado grueso. Considere lo siguiente:

- ¿Es el tema demasiado general? Si los documentos tratan una variedad de aspectos separados del tema es posible que sea necesario abrir otro contenedor aparte para cada aspecto.
- ¿Es demasiado largo el alcance cronológico? Si el expediente abarca mucho tiempo pero los documentos primeros raras veces se necesitan, se abrirán nuevos separados para cada año civil o fiscal.
- Aun cuando los expedientes no se vuelvan demasiado gruesos, debe haber un punto de corte en su vida como documentos de trámite. Esto está determinado por el ciclo de vida (generalmente de tres a cinco años desde la fecha de apertura ). Sin embargo, en algunas circunstancias será posible asignar un período específico en el programa de **disposición** pertinente.

Concierne a la Unidad de Trámite cuidar de que no se añadan documentos nuevos a expedientes que ya han sido cerrados. La palabra *CERRADO* o *CONCLUIDO* se escribirá o se estampará diagonalmente en letras negritas en la cubierta y, al lado, se indicará la fecha de cierre.

Para reforzar el cierre se puede colocar en él, después del último documento, un pequeño recordatorio de ese cierre en el cual se prohibirá añadir más documentos. Sin embargo, esto no será necesario si se sigue el procedimiento que hemos indicado.

**El cierre de un expediente se documentará formalmente para asegurar que no se añada**

**información adicional o que no hagan cambios en su contenido.**

Aunque no se puede efectuar ninguna acción en expedientes cerrados ni tampoco se pueden añadir nuevos documentos a los mismos, pueden seguir estando activos en el sentido de que se requieren para referencia en la realización de diversos asuntos. Por consiguiente, deberán estar disponibles en la Unidad de Trámite durante cierto período de manera que los funcionarios de acción puedan referirse a ellos. Este período puede ser uniforme (por ejemplo, un año) para todos, o bien puede ser especificado serie por serie en los programas de **disposición**. Si los funcionarios de acción solicitan estos expedientes, el movimiento de cada uno de ellos será registrado en la hoja de tránsito de expediente pertinente exactamente de igual manera que cuando el expediente todavía estaba activo.

### **Actividad 36**

¿Cómo se cierran los expedientes en su organización? Explique cómo funciona el sistema. Si no se cuenta con un proceso formal, describa si usted considera o no que un sistema formal sería ventajoso y por qué o por qué no.

## Resumen

El Capítulo VI se ha ocupado de la creación y el control de los expedientes. Después de definir un expediente, ha establecido una serie de procedimientos para realizar las acciones siguientes:

- el orden en que los documentos deben ser archivados
- los métodos de archivación
- qué es lo que debe archivarse
- cuándo y por quién deben ser archivados los documentos
- apertura de expedientes nuevos
- titulación de expedientes
- creación de un vocabulario controlado o lista de palabras clave
- establecimiento de un control en los expedientes nuevos
- cierre de expedientes

Se han definido los términos siguientes:

- expediente
- ciclo del expediente
- tesoro

- lista de autoridad
- palabra clave
- lista de palabras clave.

## **Preguntas de Estudio**

1. Explique la diferencia entre un expediente físico y un expediente intelectual.
2. ¿Qué información debe aparecer en las cubiertas de los expedientes?
3. ¿Cómo se pueden mantener juntos los expedientes? ¿Qué peligros hay al adjuntar documentos a los expedientes?
4. Describa dos maneras de añadir documentos a expedientes.
5. ¿Cómo deben manejarse los documentos asociados durante la archivación?
6. ¿Qué tipos de documentos no son archivados normalmente?
7. ¿Cómo deben manejarse estos materiales si no se colocan en archivos?
8. ¿Por qué los procedimientos de archivación deben ser establecidos y acatados?
9. Explique el procedimiento ideal para abrir un expediente nuevo.
10. ¿Por qué no deben crearse nuevos contenedores mientras no haya documentos que colocar en ellos?
11. Explique el concepto de un ciclo de expediente.

12. ¿Cómo deben asignarse títulos a los expedientes?
13. ¿Por qué la asignación de títulos a los expedientes debe ser controlada?
14. ¿Cómo se pueden ordenar los términos en un título?
15. ¿Qué cuestiones deben considerarse al seleccionar palabras clave?
16. ¿Escriba tres relaciones que pueden existir entre los términos en un vocabulario controlado? Indique cada relación y explique su propósito y su naturaleza.
17. ¿Cuál es el propósito del diario de expedientes?
18. ¿Cuál es el propósito del índice de expedientes?
19. ¿Qué preguntas hay que plantearse al considerar el cierre de un contenedor?
20. ¿Por qué el cierre de un contenedor debe ser documentado?

## VII MANEJO DE LOS DOCUMENTOS

Antes del siglo XX los departamentos gubernamentales solían guardar las piezas individuales de correspondencia por separado en series numeradas; esos documentos a menudo estaban encuadrados en grandes volúmenes. Cada pieza era registrada con su propio número y las conexiones entre piezas (documentos previos y posteriores) eran mantenidas mediante registros detallados e índices de manera que la secuencia de las transacciones pudiera seguirse.

Con el aumento de la burocracia y de los asuntos del gobierno, las comunicaciones más rápidas y una cantidad cada vez mayor de documentos que se generaban, estos sistemas de conservación ya no fueron un medio práctico de mantener documentos coherentes y accesibles de la actividad del gobierno. Entonces, los documentos relativos a los mismos temas se colocaron juntos en unidades de instalación como carpetas, cajas u otros contenedores, (folders o dossiers) conforme se recibían o se producían. El centro principal de este módulo son estas unidades de instalación. El propósito de este capítulo es examinar los procesos para manejar los documentos individuales dentro de estas unidades.

Por consiguiente, el Capítulo VII considera los principios generales del manejo de documentos durante la fase activa del ciclo de vida. En el *Manual de Procedimientos de la Unidad de Trámite* se ofrece una descripción más detallada de los procedimientos para manejar documentos. Los temas que se examinan aquí incluyen:

- tipos de documentos
- ¿qué es la gestión de documentos?
- recibo de correspondencia
- registro de correspondencia recibida
- circulación de correspondencia
- preparación de correspondencia y de otros documentos producidos interiormente que se enviarán fuera de la oficina.
- registro de correspondencia y de otros documentos producidos interiormente que se enviarán
- archivo de correspondencia
- manejo de correspondencia ministerial, de funcionarios superiores y con restricción legal

## 1 TIPOS DE DOCUMENTOS

Recuerde la **definición** de documentos que dimos con anterioridad:

**Los documentos** son información registrada en cualquier forma o medio, creados o recibidos, conservados y usados por una organización o un individuo en la transacción de negocios o la realización de asuntos y que se guardan como testimonio de dicha actividad.

Muchos documentos son formas de correspondencia: cartas, memos y faxes. Su propósito es comunicar información de una parte a otra. Estos documentos incluyen:

- Correo, en forma de papel, recibido o enviado
  - por correo
  - por el sistema de correo interno del organismo
  - por servicios de correo privado
  - en mano
  - Otras formas de comunicación como
  - telegramas y télex
  - fax (transmisión de facsímil)
  - correo electrónico (e-mail) y otras formas de información electrónica por red (como documentos recibidos por Internet).
- Material generado y circulado internamente como
  - informes
  - circulares e instrucciones
  - formularios
  - memoranda y otros documentos internos
  - actas y documentos de comité.

Una organización puede sufrir daños si no es capaz de captar en un sistema de conservación de documentos aquellos que llegan, los producidos internamente y las copias de los que se envían o, más específicamente, los testimonios que contienen. Estos testimonios mal colocados o no registrados pueden menoscabar la eficiencia de una organización, desperdiciar tiempo del personal, dañar la rendición de cuentas y exponer a la organización a un riesgo, por ejemplo, cuando surgen controversias o litigios.

## 2 ¿QUÉ ES LA GESTIÓN DE DOCUMENTOS?

La *Gestión de Documentos* es el manejo y el control sistemáticos de la correspondencia que se recibe y se envía y de los documentos que se producen internamente desde su creación o su recepción durante el resto de su ciclo de vida. La gestión de documentos es un término

más amplio que *la administración de correspondencia, administración de correo y telecomunicaciones y administración del registro*. Cada una de estas formas de administración es abarcada por el alcance más vasto de la Gestión de Documentos.

*En Gestión de Documentos del Sector Público desde una perspectiva archivística I, se ofreció definiciones de Gestión de documentos.*

---

La **Gestión de Documentos** aplica los principios y las técnicas del manejo y el control sistemáticos de correspondencia, de otros documentos recibidos, y de documentos producidos internamente con miras a su uso continuo.

---

La correspondencia debe estar sujeta a las operaciones siguientes, habitualmente en orden consecutivo.

- recepción y apertura de correspondencia
- clasificación de la correspondencia que requiere un manejo especial
- registro de la correspondencia que se recibe
- registro de documentos de valor, adjuntos, como cheques y certificados
- asociación de la correspondencia recibida con un expediente, si correspondiere
- circulación de correspondencia para información o respuesta
- preparación de la respuesta (habitualmente responsabilidad de los funcionarios de acción)
- registro de la correspondencia que se envía
- despacho de la correspondencia que se envía
- archivo de la correspondencia recibida (original) y enviada (copia) y otros documentos relacionados.

Los documentos que se producen internamente, como informes, instrucciones, formularios, memoranda y actas y papeles de comité, se manejarán de igual manera que la correspondencia que se envía: un documento de copia de cada uno, junto con las actas y anteproyectos se enviarán a la Unidad de Trámite para incorporarlos en el sistema de conservación de documentos. Esto puede entrañar el registro y el archivo de documentos

individuales en el caso de un sistema basado en documentos, o el archivo solamente en el caso de un sistema basado en carpetas.

### **Recepción de Correspondencia**

Toda la correspondencia que se recibe en un organismo se entregará a la Unidad de Trámite del mismo en la que se manejará de acuerdo con las instrucciones fijas. Estas instrucciones abarcarán tanto la correspondencia dirigida impersonalmente al organismo como la correspondencia dirigida a divisiones o ramas específicas o a funcionarios designados. Las instrucciones describirán también los procedimientos para administrar correspondencia reservada o no reservada y correspondencia marcada como *privada* o *personal*.

Al procesar la correspondencia recibida que va dirigida al organismo impersonalmente, los procedimientos incluirán lo siguiente:

- apertura o recepción por un funcionario designado, idealmente en presencia de otro funcionario;
- estampado del sello con la fecha de recibo;
- asignación de un número de serie en un orden consecutivo en el que el documento individual es la unidad de control: esto puede adoptar la forma de un número en secuencia (869), un número y, además, el año (274/04) o un número y, además, el mes y el año (331/10/04)
- identificación y tratamiento adecuado de las piezas clasificadas como reservadas (secretas, confidenciales, etc.) y otras piezas marcadas como *personales* o *privadas*.
- identificación, registro y, en caso apropiado, separación de los envíos y otros anexos valiosos como partidas o certificados legales con el fin de asegurar su protección, proporcionando, luego, referencias cruzadas a la correspondencia (los anexos no llevarán el sello de fecha o se marcarán en ninguna otra forma).
- adjuntar otros anexos a la correspondencia de envío.

En un sistema de registro descentralizado, la correspondencia dirigida a divisiones o ramas debe ser enviada directamente a las Unidades de Trámite locales apropiadas. Los procedimientos que se recomiendan en este capítulo también serán seguidos por el personal de documentos local.

Las instrucciones para manejar la correspondencia dirigida a funcionarios especificando el nombre de los mismos pueden variar según sea el rango del destinatario. La correspondencia dirigida a funcionarios subalternos puede ser abierta y entregada en la Unidad de Trámite exactamente como se describió anteriormente. Sin embargo, la correspondencia dirigida a ministros y funcionarios superiores puede tener que ser enviada

directamente a sus secretarios privados para su tramitación. Tanto si es manejada por la Unidad de Trámite como si es manejada por un secretario, los procedimientos serán los mismos que los señalados más arriba.

Con frecuencia se aplicarán instrucciones especiales al manejo de la correspondencia reservada. Si bien esta correspondencia puede ser manejada por separado, los procedimientos básicos serán los mismos que los indicados con anterioridad.

### **Registro de Correspondencia Recibida**

En un sistema de registro tradicional, en el que el documento individual es la unidad de control, la correspondencia se registra individualmente después de que ha sido recibida y abierta.

En otros sistemas, en que la unidad de control son carpetas u otras unidades de instalación como contenedores, los documentos no son registrados individualmente. En estos sistemas, la correspondencia se asocia con la carpeta correspondiente, recibe un número de *folio* si es apropiado y, luego, es circulada.

*En el Manual de Procedimientos de la Unidad de Trámite se da más información sobre los números de folio y la foliación.*

Debido a que el sistema de control basado en carpetas (folders) elimina buena parte del trabajo de oficina rutinario, puede ser manejado por menos personal de documentos. Sin embargo, ese personal debe estar bien capacitado en el procedimiento documental.

Algunos sistemas basados en carpetas o contenedores incorporan un índice en el cual se asientan palabras clave que representan el tema del documento y los nombres de cualesquier individuos u organizaciones pertinentes. Aunque estos índices ayudan a la recuperación, deben ser estructurados y manejados con cuidado.

Una unidad de gestión de documentos nueva o reestructurada deberá instituir inicialmente un sistema en el cual las carpetas o los contenedores son la unidad de control. Sólo cuando todos aquellos que participan en el manejo de los documentos de trámite han logrado un nivel alto de experiencia con el sistema de control existente orientado al documento, se podrá contemplar el uso del sistema basado en contenedores y se abandonará el registro de la correspondencia. Esto es para la protección del personal y de los usuarios de la Unidad de Trámite.

Los sistemas automatizados de gestión de documentos permiten crear una amplia gama de documentación de control partiendo de un solo insumo. Estos sistemas hacen que el control de los documentos sea más fácil de manejar. Por ello, el control de documentos se está convirtiendo en una parte integral de los sistemas electrónicos de manejo de documentos.

## **Registros de entrada**

Los sistemas tradicionales de registro de documentos entrañan la anotación de detalles sobre el documento en un registro de correspondencia recibida llamado también, registro de entrada. Estos registros adoptan la forma de libros mayores, bien sea encuadernados o con hojas sueltas y pueden ser impresos con anticipación.

---

---

Un **registro** es un documento habitualmente un volumen en el cual se efectúa el asiento sistemático de datos.

---

---

A continuación se da un ejemplo de registro de correspondencia interna

### **Registro de Correspondencia Interna**

(1)

Número de Serie (2)

Fecha de la Carta (3)

Fecha de Recibo (4)

Remitente (5)

Referencia de Ministerio/Departamento (6)

Tema (7)

Funcionario al cuál se pasó el contenedor y Fecha de Archivo (8)

Número del contenedor

*Figura17: Registro de Correspondencia Interna*

La información inicial siguiente sobre cada documento puede ser asentada en el registro

- el número de serie asignado a la correspondencia
- la fecha de la correspondencia
- la fecha de recibo
- cualquier restricción legal
- el nombre y la institución u organismo del remitente
- cualquier referencia señalada por el remitente
- el tema de la correspondencia
- el número y la naturaleza de los anexos.

*Figura 18: Registro de Correspondencia Interna*

**Los procedimientos básicos para manejar correspondencia interna serán los mismos independientemente de quién maneja los documentos.**

En esta etapa, cualesquier anexos valiosos o documentos originales tales como certificados se asientan en el registro de envíos o libro de efectos de valor, el cual se ilustra en la Figura 19.



## Registro de Envíos

Hoja No. \_\_\_\_\_

(1)

Número de Serie (2)

Fecha de Recibo (3)

Nombre del Remitente (4)

Cantidad Sólo Cheques (6)

Nombre y Firma del Funcionario que Abrió el Envío

(5a)

Código del Banco (5b)

Número de Cheque

Nota: Los asientos no se borrarán. Los errores se corregirán según las reglas pertinentes.

*Figura 19: Registro de Envío*

En los sistemas en los que la carpeta o contenedor es la unidad de control y no se lleva un registro de envíos puede ser necesario aún el mantenimiento de un registro de envíos para los fines de contabilidad y auditoría.

Cuando el tema de la correspondencia que se recibe ha sido determinado, la correspondencia se colocará en un contenedor que trate de ese tema (bien sea uno que ya exista o uno nuevo) y se marcará para su circulación como sea apropiado. En algunos sistemas la correspondencia interna se circula a funcionarios superiores designados para sus instrucciones antes del archivo. Esto se considera a continuación.

La información adicional siguiente deberá ser asentada en el registro entonces:

- el código de referencia de la carpeta o contenedor con el cual se asociará la correspondencia;
- la división o rama o el nombre del funcionario al cual se ha enviado la correspondencia para que tome las disposiciones pertinentes.

Al mismo tiempo, la escala de circulación en la cubierta anterior del contenedor se completará y el movimiento del contenedor o tránsito del documento, que lleva la Unidad de Trámite, será actualizado.

Los registros de correspondencia se programarán para su preservación permanente, en parte por su valor continuo como instrumentos de consulta y en parte, también, porque ofrecen un panorama general de la naturaleza y el nivel de actividad del organismo.

### **Registros computarizados**

Ahora es posible reemplazar los sistemas manuales como los descritos anteriormente con sistemas automatizados de manejo de correspondencia basados en redes de área locales o incluso en microcomputadoras autónomas. En estos sistemas el registro es mantenido en forma electrónica y es consultado y actualizado por medio de una pantalla y un teclado de computadora.

Los sistemas generales de administración de bases de datos (como dBase, CDS/ISIS/CARDBOX) pueden ser usados para este propósito, pero también se dispone de sistemas más complejos (como CORA y PRO-RIMS), que realizan una gama más amplia de funciones de administración de documentos.

### **Circulación de Correspondencia**

Cuando sea posible, la correspondencia interna se asociará con el contenedor pertinente y se circulará siguiendo una ruta predeterminada.

En las unidades de gestión de documentos de instituciones grandes en donde hay un gran nivel de pericia, con un personal de documentos capaz de decidir en la mayoría de los casos

qué rama o qué funcionario debe tratar la correspondencia enviada, la correspondencia nueva puede ser enviada al funcionario de acción pertinente. Sin embargo, en algunas organizaciones complejas, la correspondencia se coloca en una *carpeta de circulación* y es enviada, primero, a uno o varios funcionarios superiores que decidirán cuál de ellos deberá ocuparse de cada pieza. La correspondencia, con instrucciones, es devuelta luego a la Unidad de Trámite para su archivo y distribución.

La circulación puede ser de arriba abajo o de abajo arriba. En el sistema de arriba abajo la correspondencia es enviada, a menudo en tandas diarias o dos veces al día, a un funcionario superior designado en la división o la rama responsable de la función con la cual se relaciona el tema de la correspondencia. Luego, ese funcionario superior determina la acción que será apropiada y asigna la correspondencia, anotada en consecuencia, a un funcionario para que redacte cualquier respuesta para aprobación y firma. A menudo este sistema hace que la acción sea más lenta ya que toda la correspondencia debe pasar por un solo cuello de botella potencial dentro de la división o la rama.

En el sistema de abajo arriba, la correspondencia es enviada directamente al funcionario de acción apropiado, el cual anota sus propuestas y redacta una respuesta, las somete a aprobación en el nivel superior apropiado y actúa al recibir dicha aprobación. Este sistema de abajo arriba tiende a acelerar la acción.

De igual manera, la acción se acelera si la correspondencia no tiene que pasar por todos los niveles intermedios entre el funcionario de acción y el funcionario que da la aprobación. Cuando otros funcionarios necesitan saber lo que está sucediendo pero no hacen una contribución directa a la toma de decisión, será suficiente circular copias de los documentos para información.

### **Actividad 37**

¿Cómo se recibe, procesa, circula y archiva la correspondencia interna en su organización? Escriba una descripción breve y prepare por lo menos cuatro sugerencias de acciones que usted podría emprender para mejorar los procesos.

### **Preparación de la Correspondencia que se enviará y de otros documentos producidos internamente.**

Después de la aprobación en el nivel correspondiente, los borradores de la correspondencia que se enviará (bien sea en respuesta a correspondencia recibida o recién producidos dentro del organismo) y de otros documentos generados internamente serán enviados por el funcionario de acción para ser mecanografiados de acuerdo con las instrucciones establecidas.

En las grandes organizaciones, las instrucciones establecidas para preparar la correspondencia que se enviará y otros documentos preparados internamente deben incluir los papeles tanto de los funcionarios de acción como de los operadores de teclados (con

inclusión de secretarías, mecanógrafas, procesadores de textos y, en los sistemas automatizados, los operadores de computadoras que pueden ser los propios funcionarios de acción). Estas instrucciones incluirán los puntos siguientes:

- Los textos que se envíen para ser mecanografiados estarán escritos con claridad y serán dictados con cuidado, atendiendo especialmente a la ortografía de los nombres propios, los términos técnicos y otras palabras poco frecuentes.
- La información proporcionada al operador del teclado incluirá:
  - el nombre y la dirección del destinatario,
  - cualquier marca de restricción legal o de privacidad,
  - las referencias del documento del organismo y del destinatario,
  - el nombre del signatario (normalmente el funcionario de acción en un sistema de circulación de abajo arriba, el funcionario que ha dado su aprobación en un sistema de arriba abajo),
  - el número de copias requerido.
- los operadores de teclados usarán papel membretado del organismo para la primera hoja de la correspondencia que se envía (el membrete puede ser guardado como una plantilla en la computadora) y seguirán las reglas normales de estilo, disposición y fechado.

Después de que una carta mecanografiada o hecha en computadora ha sido revisada y firmada, todas las copias se enviarán a la Unidad de Trámite junto con la correspondencia recibida, actas internas, borradores y la carpeta pertinente. Una copia de registro de cada documento producido internamente será enviada para su archivo.

Cuando se dispone de sistemas de computadoras o procesadores de textos, puede ser más eficiente y económico que los propios funcionarios de acción escriban su propia correspondencia y otros documentos producidos internamente que serán enviados. En este caso, los funcionarios en cuestión seguirán las mismas reglas estrictas de estilo y de disposición que las mecanógrafas y los operadores con el fin de asegurar la calidad y coherencia de esa correspondencia.

### **Registro de la Correspondencia que se enviará y de otros documentos producidos internamente**

Cuando los documentos son controlados individualmente, el personal de la Unidad de Trámite registrará los detalles de la correspondencia enviada y de otros documentos producidos internamente.

El registro de la correspondencia que se enviará puede hacerse bien sea en un registro de correspondencia enviada separado, o registro de salida (véase la Figura 12) o en un registro combinado de correspondencia de entrada y salida. En un registro combinado, la información sobre la correspondencia recibida se asienta normalmente en la página izquierda mientras que la información sobre la correspondencia enviada resultante se

asienta en el lado opuesto, es decir, en la página derecha. Sin embargo, son preferibles dos registros para que haya una distinción clara entre las dos operaciones y no haya margen para errores. Los registros de correspondencia enviada también pueden tener la forma de un libro mayor o de hojas sueltas y estar impresos previamente.

La información registrada sobre la correspondencia que se envía puede incluir:

- el número de serie asignado a la correspondencia
- una referencia cruzada a la correspondencia recibida, si se usa un registro separado para la correspondencia que se envía, en cuyo caso se asentará en el registro de entrada una referencia a la correspondencia enviada;
- la fecha de la correspondencia;
- la fecha del envío;
- cualquier clasificación de restricción legal;
- el nombre y la institución o el organismo del destinatario;
- la referencia de la carpeta principal;
- referencias a otras carpetas en los que se han colocado copias;
- el asunto de la correspondencia, si se requiere;
- el número y la naturaleza de cualesquier anexos;
- la forma de envío.

En los sistemas en los que la carpeta es la unidad de control y no se lleva un registro detallado de este tipo, puede ser necesario mantener un registro de los envíos por correo para fines de contabilidad y auditoría.

Cuando alguna correspondencia es entregada por un mensajero, será necesario mantener un libro separado de entregas de mensajero en el cual se registrarán todas las cartas entregadas en esta forma y que en el que el organismo o el funcionario firmará al recibirlas.

## **Registro de Correspondencia Enviada**

(1)

Número de Serie (2)

Fecha de Recibo para Envío (3)

Fecha de Envío (4)

Asunto (5)

Número de Referencia (6)

Destinatario (7)

Modo de envío

***Figura 20: Registro de Correspondencia Enviada***

## **Archivo de la Correspondencia**

Al terminar la acción, la Unidad de Trámite se encargará de verificar que la carpeta ha sido devuelta y que todos los papeles pertinentes a la transacción están o han sido archivados de acuerdo con la práctica normal. En esta etapa se actualizarán también los registros del movimiento de la carpeta.

### **Actividad 38**

¿Cómo se reciben, tramitan, circulan y archivan en su organización la correspondencia recibida y los documentos producidos internamente? Escriba una descripción breve y prepare por lo menos cuatro sugerencias de medidas que usted podría tomar para mejorar estos procesos.

### **3 MANEJO DE LA CORRESPONDENCIA MINISTERIAL, DE LOS FUNCIONARIOS SUPERIORES Y DE LA CORRESPONDENCIA CON RESTRICCIONES LEGALES**

Es posible que haya que tomar disposiciones especiales para manejar la correspondencia dirigida o enviada a ministros y funcionarios superiores.

En la medida posible, esta clase de correspondencia se registrará y archivará de la manera normal (aunque sea retrospectivamente). Cuando esto no es posible, los secretarios deberán mantener sistemas de registro y de archivo que sean paralelos a los sistemas principales del organismo y sean parte de los mismos, aunque estén físicamente separados de ellos, y que estén sujetos a la supervisión y el control generales del funcionario de Documentos.

La correspondencia que lleva marcas que indican un nivel alto de restricciones legales (como confidencial, secreto o estrictamente confidencial) también puede requerir un manejo diferente de acuerdo con las instrucciones establecidas. Es posible que esta correspondencia deba ser abierta por el destinatario si ningún funcionario de Documentos tiene la acreditación necesarias para hacerlo. Luego, es posible que deba ser anotada en un registro secreto separado con referencias cruzadas en el registro principal. Los procedimientos estarán sujetos a la supervisión y el control generales de la Gestión de Documentos del organismo.

En efecto, las oficinas privadas y los registros secretos pueden considerarse como Unidades de Trámite locales especiales.

### **Actividad 39**

¿Cómo los documentos ministeriales y el material con restricciones legales son recibidos, tramitados, circulados y archivados en su organización? Escriba una descripción breve de la mayor cantidad de información posible que usted pueda reunir sobre este proceso y prepare por lo menos cuatro sugerencias de medidas que usted podría tomar para mejorar los sistemas.

## Resumen

El Capítulo VII ha indicado procedimientos para el manejo de documentos individuales. Esta lección ha tratado específicamente de:

- el recibo de correspondencia,
- el registro de la correspondencia recibida,
- la circulación de la correspondencia,
- la preparación de correspondencia que se enviará y de otros documentos producidos internamente,
- el registro de la correspondencia que se enviará y de otros documentos producidos internamente,
- archivo de la correspondencia,
- manejo de correspondencia ministerial, de funcionarios superiores y de correspondencia con restricciones legales.

## Preguntas de Estudio

1. Indique por lo menos cinco tipos diferentes de documentos.
2. Explique el concepto de la gestión de documentos.
3. ¿Por qué es importante la gestión de documentos?
4. ¿Qué operaciones suelen realizarse al recibir y manejar correspondencia en general?
5. ¿Qué operaciones suelen realizarse al recibir correspondencia interna?
6. ¿Por qué se registran los documentos?
7. ¿Qué información podría incluirse en un registro de correspondencia recibida?
8. ¿Cuál es el propósito de un registro de envíos?
9. ¿Cuáles dos métodos pueden usarse para circular correspondencia?
10. ¿Cómo debe prepararse la correspondencia que se envía?
11. ¿Cómo debe registrarse y manejarse la correspondencia que se envía y otros documentos producidos internamente?
12. ¿Qué información debe ser registrada en un registro de correspondencia enviada?
13. ¿Por qué los documentos ministeriales, los documentos dirigidos a funcionarios superiores y los documentos con restricciones legales necesitan disposiciones especiales para manejarlos?

## Actividades y Comentarios

### Actividades 37-39

Al igual que las actividades señaladas en los últimos capítulos, éstas han sido diseñadas para ayudarlo a examinar las prácticas establecidas en su organización y compararlas con las sugerencias indicadas. Lo alentamos a tomar notas minuciosas de la situación en su institución de suerte que usted pueda comparar sus observaciones a medida que avanza en este programa de estudio.

## VIII CONSERVACIÓN Y USO DE DOCUMENTOS

El Capítulo VIII examina las tareas que conlleva la conservación y uso de documentos. Los temas considerados incluyen:

- guarda y seguridad
- equipo del Archivo Administrativo
- identificación y recuperación de documentos
- control de la circulación de documentos
- prácticas de *buen gobierno*
- conversión a distintos medios

*Una descripción más detallada de los procedimientos presentados aquí se ofrece en el Manual de Procedimientos de la Unidad de Trámite.*

### 1 GUARDA Y SEGURIDAD

Cuando los documentos corrientes y semicorrientes no están en uso son guardados generalmente en el Archivo Administrativo. Cuando existe Archivo Intermedio o de Concentración, los documentos en Plazo Precaucional de Conservación serán trasladados allí. El Archivo Administrativo puede ser uno Central que atienda a todo un organismo o, en un sistema más descentralizado, Unidades archivísticas o Archivos locales que atiendan a las divisiones y ramas del organismo, siempre que sea posible estarán con un control técnico centralizado.

*Las cuestiones de guarda y seguridad se examinan con más detalle en Preservación de Documentos.*

Sólo cuando un sistema se ha establecido específicamente sobre una base totalmente descentralizada los documentos se guardarán, sólo temporalmente, en las oficinas de los funcionarios de acción o en guardas de carpetas adyacentes bajo su control directo.

Una excepción de esta regla general puede tenerse que hacer en las oficinas de los ministros o los funcionarios superiores del organismo. También puede ser necesario establecer una

guarda separada, segura y a prueba de incendios o en una bóveda para las carpetas u otros contenedores que mantengan documentos muy reservados o valiosos.

Sin embargo, en todos estos casos deberá usarse un sistema de conservación y manejo que se asemeje al que se usa para los documentos generales del organismo y que esté bajo el control del archivista del mismo.

También deberán tomarse disposiciones aparte para salvaguardar los documentos esenciales o vitales y las copias de respaldo de documentos electrónicos en un lugar apartado como el Archivo de Concentración, si lo hubiere.

*Se examinan en Preservación de Documentos y en Planeación para Emergencias: Un Manual de Procedimientos.*

La entrada al Archivo Administrativo (o a cualquier otro lugar en donde se guarden documentos) deberá estar controlada estrictamente. Las puertas y ventanas estarán cerradas cuando ningún miembro del personal del Archivo está presente. Las puertas serán fuertes, con buenas cerraduras y todas las ventanas estarán equipadas con trancas y rejas de seguridad.

Se tomarán medidas para evitar y controlar incendios. Estas medidas incluirán la prohibición de fumar en cualquier lugar del Archivo, la instalación de detectores de humo y alarmas, y se contará con extintores de fuego cuyo mantenimiento se cuidará. Se realizarán simulaciones de incendios periódicas y se establecerá un plan de recuperación en caso de desastre que será probado sistemáticamente.

Los pisos serán lo suficientemente fuertes para aguantar el peso de grandes cantidades de papel. Es posible que el Archivo se ubique en uno de los pisos más bajos del edificio. Sin embargo, la instalación en el sótano se evitará ya que tiene mucho riesgo de sufrir inundaciones por fugas de agua de las tuberías de las alcantarillas del exterior, y del agua usada para combatir incendios en los pisos más altos del edificio.

El lugar será adecuado para albergar el personal del equipo que se necesita y los documentos de los cuales es responsable. El lugar estará bien mantenido y contará con un programa de limpieza periódica.

### **Equipo del Archivo Administrativo**

Los documentos se guardarán de una manera segura. Habrá mobiliario de guarda suficientes para asegurar que los documentos no se coloquen de manera tan apretada que no sea posible moverlos o reemplazarlos. Los tipos de equipo que se requieren para la guarda de los contenedores estarán determinados por el volumen de documentos, el nivel de uso de los mismos y su grado de confidencialidad.

Hay dos maneras básicas de guardar documentos: el archivo vertical en archivadores y el archivo lateral en armarios o en estantes.

El archivo vertical, habitualmente en archivadores de cuatro cajones, es apropiado para los Archivos de Trámite y carpetas pequeñas, para documentos confidenciales, y para la guarda segura de documentos que se mantienen temporalmente en oficinas. Los archivadores nunca se colocarán uno sobre otro; el archivador colocado arriba puede caer cuando sus cajones están abiertos.

El archivo lateral en armarios metálicos o en estantes (que pueden ser, sin peligro, más altos que un archivador) es preferible para las cantidades grandes de expedientes de uso frecuente, ya que proporciona economías de espacio hasta de un 50% y logra mejoras hasta del 30% en la rapidez con que se recuperan los contenedores. Las estanterías metálicas normalizadas son las más prácticas porque son sencillas de instalar y revisten un grado de seguridad mayor que las construidas en madera que aun abundan en nuestros archivos.

Es posible lograr economías de espacio mayores (hasta de 80%) con las estanterías móviles, pero la recuperación pueden ser más lenta cuando los documentos están sujetos a mucho uso. Además, los pisos en los edificios tienen que ser lo bastante resistentes para aguantar la carga adicional. Por otra parte, el riesgo de una descompostura mecánica es mayor y el costo también lo es.

**Los sistemas de guarda deben ser resistentes económicos y seguros.**

Hay una serie de sistemas automáticos de guarda y recuperación como carruseles, recogedores de cajas y recuperación ayudada por computadora para microformas, pero estos sistemas son caros de instalar y de mantener.

Para ayudar a localizar y recuperar los cajones de archivadores, los armarios y los estantes, deben estar claramente etiquetados por un método que permita que las etiquetas se actualicen si el contenido vuelve a ser ordenado.

Sea cual fuere el método de guarda escogido, las unidades de guarda que encierran documentos con restricciones legales y otros documentos confidenciales deben poder cerrarse.

Además del equipo de guarda, el Archivo necesita escritorios y mesas, extintores de incendios, útiles de oficina, archiveros de tarjeta o de cinta y estantes para el control de la documentación. Cuando se cuenta con un sistema automático de gestión de documentos se requerirán también el *hardware* y los suministros de computadora y se necesitará contar con mantenimiento o con un convenio de servicio para el equipo.

## Contenedores

Los documentos semiactivos que ya no tienen uso frecuente deberán colocarse en cajas en lugar de guardarse sueltos en estantes. Esto facilita la recuperación, limita el desgaste y protege del fuego y el agua. Las cajas que se usan en esta etapa del ciclo de vida de los documentos no necesitan ser de calidad archivística, pero si es necesario que estén confeccionadas en materiales inertes que no transmitan acidez a los documentos. Una alternativa menos satisfactoria pero más barata es poner los expedientes en carpetines bien gruesos manteniéndolos con separadores rígidos en los estantes, colocados a intervalos frecuentes para aguantar los expedientes y evitar que se resbalen, caigan y se dañen. Los separadores de estantes pueden ser hechos localmente o se pueden obtener con el equipo.

Para los Archivos de Trámite se puede encontrar algún equipo de guarda, tanto horizontal como lateral, que requiere que los expedientes sean colocados en bolsas suspendidas de rieles en lugar de en estantes. Este equipo de archivo suspendido es marginalmente más ligero y fácil de usar pero es posible que la obtención de estas bolsas sea problemática ya que son relativamente caras. Además, no ofrecen el mismo grado de protección que las cajas. Las bolsas suspendidas también pueden dañarse rápidamente con el uso frecuente de los documentos.

### Actividad 40

Describa las diversas maneras en que los documentos se guardan en su organización. ¿Puede usted hacer, por lo menos, cuatro sugerencias de medidas que usted tomaría para mejorar la guarda de los documentos?

## 2 IDENTIFICACION Y RECUPERACION DE DOCUMENTOS

Para facilitar su identificación y su recuperación, los documentos deben ser guardados por el número de serie, subserie y expediente: es decir, en el orden correspondiente al del esquema de clasificación y codificación. Como ya dijimos, los archivadores, armarios, estantes y cajas deben estar etiquetados con claridad para indicar su contenido.

**Los expedientes se guardarán siguiendo el orden correspondiente a su clasificación y codificación.**

Con algunos tipos de expedientes, los códigos de identificación pueden ser visibles en los lomos de las cajas cuando se colocan verticalmente. Otros sistemas usan la codificación por colores para identificar series e incluso expedientes individuales. Cuando el suministro de cubiertas de colores particulares no es seguro, los sistemas de codificación por colores no son aconsejables.

### 3 CONTROL DE LA CIRCULACION DE EXPEDIENTES

El movimiento de los expedientes fuera del Archivo se controlará estrictamente. Se establecerán reglas y procedimientos que serán distribuidos ampliamente y se cuidará de que se cumplan. La cooperación de los funcionarios de acción y los usuarios de los expedientes es esencial para que los registros del movimiento de los expedientes sean precisos y confiables.

Las reglas y los procedimientos abarcarán cuestiones tales como:

- quién tiene autoridad para tener acceso a los expedientes y para usarlos, incluyendo algunas restricciones especiales sobre categorías particulares de expedientes (como los expedientes con restricciones legales y otros expedientes confidenciales, incluyen los expedientes del personal);
- cómo se registrará la circulación de los expedientes y quién es responsable de asegurar que la documentación se mantenga actualizada;
- cuándo los expedientes pueden pasar directamente de un funcionario de acción a otro y cuándo deben pasar por el Archivo;
- cuánto tiempo un funcionario de acción puede retener un expediente sin reconfirmar el retiro. Existe alguna normativa con relación a los tiempos?

#### **Documentación de la Circulación**

Para que un Archivo pueda ser eficiente debe saber, en cualquier momento, la ubicación de cada uno de los expedientes de los cuales es responsable. Por ende, será necesario establecer un sistema para registrar cada movimiento de los expedientes y aplicarlo estrictamente. Este sistema puede ser manual o autorizado.

Un sistema manual de control de la circulación de los expedientes necesitará, como mínimo, una hoja de tránsito del expediente. Otros controles pueden incluir un formulario de solicitud de un expediente, una hoja de uso interno y un formulario de movimiento del expediente.

#### **Hoja de Tránsito del Expediente**

Una hoja de tránsito del expediente (algunas veces llamada *tarjeta indicadora*) se crea para cada expediente en el momento de abrirlo. La Figura 21 muestra un ejemplo.

El uso de la hoja de tránsito del expediente se describe con más detalle en el *Manual de Procedimientos de la Unidad de Trámite*.

### Hoja de Tránsito del Expediente

GRADO DE RESTRICCIONES LEGALES \_\_\_\_\_

(Aumentar como sea necesario)

NÚMERO DEL EXPEDIENTE \_\_\_\_\_

TÍTULO DEL EXPEDIENTE \_\_\_\_\_

TÍTULOS DEL ÍNDICE  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

NÚMERO PREVIO DEL EXPEDIENTE \_\_\_\_\_

NÚMERO SUBSIGUIENTE DEL EXPEDIENTE \_\_\_\_\_

Enviado a	Fecha	Enviado a	Fecha	Enviado a	Fecha

*Figura 21: Hoja de Tránsito del Expediente*

Las hojas de tránsito del expediente están en forma de hojas sueltas de manera que pueden ser ordenadas fácilmente en libros de tránsito de expedientes en el mismo orden alfanumérico que los códigos de los expedientes. Su propósito es mostrar la ubicación, en cualquier momento, de todos los expedientes abiertos por el Unidad de Trámite. Todos los movimientos de los expedientes deben ser registrados enseguida para que el Archivo pueda dar un servicio eficiente y confiable.

Cuando un expediente se cierra, el cierre se indicará en la hoja de tránsito correspondiente. Cuando el expediente es dado de baja o trasladado al Archivo de Concentración o al Archivo Histórico, este hecho se indicará en la hoja y ésta se transferirá a un libro de tránsito que comprende los expedientes que ya no se mantienen en el Archivo Administrativo. Estas hojas se programarán para su preservación permanente; proporcionan un registro de lo que ha hecho con el expediente.

### **Formulario de Solicitud de Expediente.**

Un expediente saldrá del Archivo sólo en respuesta a una solicitud específica, excepto cuando se pasa a un funcionario de acción junto con correspondencia recibida. Una solicitud de expediente puede ser hecha por una persona, por teléfono (o en línea en un sistema computarizado), mediante una solicitud de ‘presentación’ (que se describe más adelante en este capítulo) o por un formulario de solicitud apropiadamente completado (véase un ejemplo en la Figura 22). El formulario de solicitud de expediente podrá combinarse con el formulario de movimiento de expediente (véase más a continuación).

### **Formulario de Solicitud de Expediente**

(Se ruega completar este formulario y enviarlo al Archivo Administrativo cuando usted solicite un expediente.)

Número del expediente: \_\_\_\_\_

Título del expediente: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Solicitado por/Pasado a : \_\_\_\_\_

Ubicación: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_

*Figura 22: Formulario de Solicitud de Expediente*

### **Hoja en Uso o Formulario de Movimiento del Expediente**

Una hoja en uso es completada en el Archivo y colocada en el estante o archivador en el lugar de un expediente sacado. La hoja de tránsito no se usará para este propósito puesto que entonces ya no habría un registro central de los movimientos del expediente y sería imposible determinar la ubicación del mismo sin ir a los estantes o al archivador. Sin embargo, una copia duplicada de la hoja de tránsito, creada cuando el expediente se abrió, será una hoja en uso aceptable. Esta hoja se guardará dentro del expediente cuando éste se encuentre en su sitio y se quitará cuando sea sacado de ese lugar.

Alternativamente, un duplicado del formulario de solicitud del expediente o del último formulario de movimiento de expediente (véase a continuación) servirá para este propósito.

### **Formulario de Movimiento de Expediente**

Cuando un expediente pasa directamente de un funcionario de acción a otro sin pasar por el Archivo, éste deberá ser informado. Esto se puede hacer mediante un formulario o ficha de movimiento de expediente (véase la Figura 23). El funcionario que traspasa el expediente es responsable de completar este formulario y de enviarlo al Archivo.

### **Ficha de Movimiento de Expediente**

**Se usará para movimientos de expedientes de largo plazo.**

(Se ruega completar este formulario y enviarlo al Archivo cuando usted pase un expediente a otro funcionario. Esto permitirá asegurar que los registros son exactos.)

Número del Expediente: \_\_\_\_\_

Título del Expediente: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Pasado a: \_\_\_\_\_

Ubicación: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_

### ***Figura 23: Ficha de Movimiento de Expediente***

La persona que complete este formulario deberá asentar también el nombre del nuevo destinatario en la cuadrícula de la cubierta del expediente. Al recibo del formulario de movimiento de expediente, se actualizará la hoja de tránsito del mismo y la hoja en uso (si se utiliza). Como ya dijimos, el formulario de movimiento de expediente puede ser combinado con el formulario de solicitud de expediente.

El uso constante de las fichas de movimiento de expedientes requiere un alto grado de disciplina por parte de los usuarios de los mismos quienes deben ser informados de la importancia de contar con registros exactos de los movimientos de los expedientes.

*En el Manual de Procedimientos del Archivo Administrativo se encontrará más información sobre las fichas de movimiento de los expedientes.*

Una vez que ha terminado su labor con el expediente, el último funcionario de acción a cargo del mismo lo devolverá al Archivo, acordándose de indicar su nombre en la cubierta del expediente como destinatario del mismo. Su devolución se registrará en la hoja de tránsito del expediente, el expediente mismo volverá a colocarse en el estante, la hoja de expediente en uso volverá a ser colocada en el expediente y el formulario de solicitud del mismo y cualesquier otros formularios de movimientos del expediente (y los duplicados utilizados en lugar de una hoja de expediente en uso) serán dados de baja.

Se observará que un sistema computarizado seguirá un proceso muy semejante pero los pasos individuales serán, habitualmente, modificaciones en línea de una base de datos. Las únicas acciones físicas que se requieren serán la anotación del nombre del destinatario en la cuadrícula de la cubierta del expediente y la colocación en el estante de una ficha de expediente en uso, producida por computadora, en lugar del expediente. Esta ficha se recuperará cuando el expediente sea devuelto.

#### **Actividad 41**

¿Cómo se identifican, recuperan y circulan los documentos en su institución? ¿Qué formularios o qué sistemas se usan? ¿Puede usted señalar por lo menos cuatro sugerencias de medidas que podría tomar para mejorar estos procesos?

#### **4 MEDIDAS DE BUEN GOBIERNO**

El Archivo Administrativo realizará una serie de actividades de buen gobierno con el fin de mantener sus sistemas documentales. Estas medidas incluyen:

- la realización de censos de expedientes;
- el rastreo de los expedientes faltantes;
- el recordatorio de los expedientes pendientes.

##### **Realización de Censos de Expedientes**

El censo de expedientes deberá realizarse a intervalos sistemáticos. En los sistemas en los que existen dudas sobre la exactitud de los registros de movimientos de los expedientes, es posible que deban realizarse censos tan frecuentes como semanales o cada quince días. Un método consiste en pedir a cada funcionario de acción que complete un formulario de censo (véase la Figura 25) aunque es posible que, en la primera ocasión, dicho censo sea más completo y preciso si el formulario es completado por un miembro del personal del Archivo en colaboración con el funcionario de acción. Luego, los datos arrojados por el censo se



## **Rastreo de Expedientes Faltantes**

Cuando parece que un expediente ha sido mal colocado, que no se le encuentra, la iniciación de la búsqueda del mismo incumbirá al funcionario de acción al cual le fue entregado por última vez. Si esta búsqueda fuera infructuosa, el Archivo circulará una nota a todos los funcionarios del organismo solicitándoles que investiguen si tienen ese expediente. Si esta solicitud tampoco tuviera éxito, se instituirá una búsqueda física en toda la institución.

Mientras el expediente falte, se indicará en el documento de registro de salida la frase *expediente faltante* y se abrirá un expediente temporal (claramente marcado como tal) para cualquier papel que se añada mientras se encuentra el documento original. Una vez que el documento original ha sido recuperado, el expediente temporal se fusionará con él.

El Archivo Administrativo mantendrá una lista actualizada de los expedientes faltantes.

## **Recordatorio de los Expedientes Faltantes**

Cuando un expediente ha sido entregado a un funcionario de acción durante un período más largo que el permitido, se enviará un recordatorio del expediente, solicitando al funcionario que lo devuelva al Archivo o que confirme que aún lo necesita.

Para disuadir a los funcionarios de acción de la práctica de retener los expedientes porque es posible que vuelvan a necesitarlos en alguna fecha futura, el Archivo deberá aplicar un sistema de presentación del expediente en cuestión. El funcionario de acción devuelve el expediente al Archivo y especifica la fecha futura en la que desea que vuelvan a enviárselo.

El sistema de presentación del expediente comienza cuando el funcionario de acción devuelve el expediente al Archivo junto con una solicitud de nueva asignación del mismo, proporcionando detalles del expediente y la fecha en la cual será enviado de nuevo al funcionario de acción.

En el Archivo esta solicitud se asienta en un diario de Presentaciones que puede tener la forma de un diario de escritorio. Cuando el expediente debe ser devuelto, la necesidad del mismo es confirmada por el funcionario de acción y el expediente es localizado y asignado.

*El sistema y el diario de Presentaciones se describen con más detalle en el Manual de Procedimientos de la Unidad de Trámite.*

## Actividad 41

¿Cómo se rastrean los documentos faltantes en su institución? ¿Qué formas o sistemas se usan? ¿Puede usted hacer por lo menos cuatro sugerencias de medidas que podría tomar para mejorar estos procesos?

## 5 COPIADO DE LOS DOCUMENTOS

En ciertas circunstancias es necesario copiar los documentos de trámite. Este copiado sólo se efectuará después de haber considerado cuidadosamente el propósito para el cual se necesitan esas copias y haber hecho una evaluación de la forma de copiado más apropiada y más eficiente en función de su costo.

El copiado puede ser un proceso útil para administrar los documentos y para tener acceso a la información que contienen y divulgarla. Además, el copiado o reprografía es una herramienta usada para los fines de preservación, es decir, de los procesos y las operaciones que conlleva la protección física de los documentos de daños o deterioro. La administración del copiado, que persigue evitar copias excesivas y la proliferación de papel, es un elemento importante del sistema de administración de archivos de una institución.

Existen una variedad de procedimientos de copiado de documentos. Estos procedimientos incluyen:

- las copias electrostáticas (fotocopias o copias impresas),
- las copias en microforma,
- las copias digitales.

### Copias Electroestáticas

Las copias electrostáticas (*fotocopias o copias impresas*) son los tipos de copia más fáciles de producir en una oficina. Estas copias son apropiadas para duplicar tandas cortas de documentos individuales.

El equipo para producir fotocopias va desde el simple hasta el complejo. Las mejores copiadoras imprimen sobre papel y no entrañan ninguna preparación química especial. Cuando el equipo se mantiene apropiadamente y se usan los materiales adecuados, estas copias son prácticamente permanentes.

Debido a que con frecuencia son difíciles de distinguir de los documentos originales, las copias deberán ser estampadas con un sello con la palabra *COPIA*, especialmente cuando es probable que su admisión legal esté en juego.

### **Microformas**

Las microformas (rollo de microfilme o microficha) son las más adecuadas para duplicar gran número de documentos (expedientes completos o hasta series completas).

El equipo para producir microformas es complejo y caro. Este equipo debe ser mantenido y manejado por personas capacitadas en este procedimiento. Para leer microformas se necesitan también lectoras especiales de microfilme o microficha.

En la esfera de la microfilmación hay una serie completa de normas internacionales pertinentes. Por consiguiente, las microformas que han sido filmadas y procesadas sobre película virgen de gelatina de plata, necesitan ser conservadas en un medio ambiente adecuado y manejadas con cuidado. Las copias sobre película virgen de diazo y vesicular pueden durar mucho tiempo aunque no serán permanentes.

### **Copias Digitales**

Las copias digitales se producen usando un proceso llamado proceso de imagen del documento (DIP) por el cual las imágenes de documentos se convierten en forma digital en discos ópticos y, luego, se manejan y recuperan electrónicamente.

Este proceso debe distinguirse del reconocimiento de carácter óptico (OCR) el cual convierte los caracteres individuales de un texto en sus códigos electrónicos estándar (habitualmente ASCII) para el proceso de computadora mas no reproduce la imagen del documento de origen.

El equipo necesario para manejar sistemas DIP es caro y aún no se cuenta con una serie adecuada de normas internacionales en este campo. Es más probable que los sistemas DIP sean útiles para automatizar la oficina y su flujo de trabajo. El acceso a la información es más rápido que en los sistemas de microforma. Sin embargo, cuando la información es voluminosa, el acceso a ella es poco frecuente y la rapidez no es un factor crucial, es probable que las microformas sean más eficientes en función de su costo.

Por el contrario, la información que ha sido creada y mantenida en forma electrónica puede ser impresa. La calidad de las impresiones puede ir desde la impresión de baja resolución por matriz de puntos en papel de computadora de poca calidad hasta la impresión de alta resolución por chorro de tinta o por laser en papel permanente. También es posible producir información electrónica como salida microformada de computadora (COM).

## Razones para Copiar

Al decidir que forma de copiado es apropiada será necesario considerar qué propósitos tiene esa conversión y si el costo está justificado.

Estos propósitos pueden incluir uno o todos de los que se exponen a continuación, bien sea por separado o combinados:

- reducir los problemas de guarda
- asegurar o preservar los documentos
- hacer que los documentos estén disponibles en varios lugares.

## Conversión para Propósitos de Guarda

Muchos fabricantes y proveedores de equipo sugerirán la substitución mediante microfilmación y proceso de imagen y la eliminación subsiguiente de los documentos originales como una solución para los problemas de guarda de documentos de la institución.

Cualquier propuesta de este tipo deberá ser sopesada cuidadosamente. Los costos se compararán con los de manejar un sistema de gestión de archivos bien concebido que incluya procedimientos apropiados y oportunos de valoración y **disposición** y la guarda fuera del lugar de los documentos de concentración.

La decisión de convertir los documentos con el fin de ahorrar espacio deberá basarse en una serie de consideraciones con inclusión de las siguientes:

- *El costo de la microfilmación o del proceso de imagen.* Los costos no se limitan al equipo, los materiales, personal y acomodación sino que incluyen también la preparación, la guarda, el mantenimiento y la recuperación.
- *La naturaleza de los documentos.* Si los documentos no son de un tamaño, tono o color estándar, el proceso de filmación o de **digitalización** puede ser más lento y el costo unitario puede ser mayor. Además, es posible que la calidad de las copias disminuya.
- *Los requisitos legales de conservar los originales.* Si los documentos tienen un valor archivístico o si es probable que se requieran para propósitos legales y que sólo se admitan los originales como prueba, la destrucción no será una opción y, por consiguiente, no habrá un ahorro de espacio.

## Conversión para Propósitos de Seguridad o de Preservación

La microfilmación de seguridad de los documentos esenciales o las copias de respaldo de los documentos electrónicos constituyen una forma de seguro contra la pérdida de los originales y de la información que contienen.

Las copias de seguridad de los documentos se guardarán por separado de los originales con el fin de asegurar su protección en caso de desastre.

La copia de documentos para su preservación puede ser necesaria para asegurar su existencia mientras tengan un valor continuo para el organismo o un valor archivístico para otros usuarios potenciales. Entre las razones para efectuar copias de preservación figuran las siguientes:

- *Copia de documentos dañados.* Es posible hacer copias por medios electrostáticos o micrográficos y la consulta subsiguiente puede limitarse a las copias (o sustitutos) para evitar más daños a los originales.
- *Copia de documentos que pueden decolorarse o deteriorarse.* Es sensato hacer copias electrostáticas de expedientes de mensajes por fax u otras copias impresas en papel en las que la imagen se decolora pronto. También en estos casos habrá que ver si existe alguna normativa que disponga la inmediata copia de los faxes y otras impresiones.
- *Impresión de documentos electrónicos.* Los documentos electrónicos, con inclusión de los mensajes por correo electrónico, pueden ser impresos y archivados en los expedientes de papel pertinentes en donde no hay una seguridad suficiente de protección a largo plazo del documento electrónico. A la larga, a medida que los sistemas de archivo electrónico empiecen a satisfacer todos los requisitos de la gestión de documentos y que los documentos electrónicos se vuelvan legalmente admisibles, esta conversión dejará de ser necesaria. Actualmente lo es.
- *Copia para difusión.* Es posible copiar documentos para ser usados simultáneamente en distintos lugares. Estas copias protegen los originales y pueden mejorar la eficiencia y la rapidez de la toma de decisiones y la ejecución de las mismas. La difusión puede hacerse sacando copias en papel, copias en microfilme o copias electrónicas de los documentos.

*En Preservación de Documentos se trata el  
copiado con fines de preservación.*

### **Actividad 42**

¿Cuándo se copian documentos en su institución? ¿Qué criterios se aplican para determinar si se deben sacar copias? ¿Este proceso está formalizado o no? Describa los procesos seguidos y, luego, prepare por lo menos cuatro sugerencias de medidas que usted podría tomar para mejorarlos.

## Resumen

El Capítulo VIII ha examinado las cuestiones relacionadas con el mantenimiento y el uso de los documentos. Se ha establecido procedimientos para lo siguiente:

- guarda y seguridad,
- equipo de la oficina de documentos,
- identificación y recuperación de expedientes,
- control y documentación de la circulación de expedientes,
- medidas de buen gobierno.

También se ha tratado la conversión en otros medios.

## Preguntas de Estudio

1. ¿Qué medidas deben tomarse para proteger los documentos?
2. ¿Mientras están guardados?
3. ¿Qué tipos de equipo son mejores para guardar documentos?
4. ¿Por qué las cajas de guarda deben estar etiquetadas con claridad?
5. ¿Cómo deben guardarse los documentos confidenciales o con restricciones legales?
6. ¿Qué otro equipo se necesitará en un Archivo Administrativo, aparte del equipo de guarda?
7. ¿Por qué los documentos **semiactivos** deben guardarse en cajas y no sueltos en estantes?
8. ¿Cómo deben mantenerse los expedientes para facilitar su recuperación?
9. ¿Qué información debe haber en la cubierta de un expediente?
10. ¿Qué reglas hay que establecer para controlar la circulación?

11. ¿Qué información debe aparecer en la cubierta de un expediente?
12. ¿Qué información debe incluirse en un formulario de movimiento de expediente?
13. ¿Cuál es el propósito de un censo de expedientes?
14. ¿Por qué es necesario rastrear los expedientes faltantes?
15. ¿Cómo pueden rastrearse los expedientes faltantes?
16. ¿Cómo pueden ser recobrados los expedientes pendientes?
17. ¿Por qué puede ser necesario copiar los documentos de trámite?
18. Describa los procesos de copiado disponibles.
19. ¿Cuál es el propósito de convertir los documentos en otro formato?
20. ¿Qué factores hay que considerar para determinar si los documentos serán convertidos?

## **Actividades y Comentarios**

### **Actividades 40-42**

Al igual que otras actividades señaladas en este volumen, éstas han sido diseñadas para ayudarlo a examinar las prácticas de su propia institución y compararlas con las sugerencias que hemos ofrecido. Lo alentamos a tomar notas minuciosas de la situación en su institución de manera que pueda comparar sus observaciones a medida que avanza en este programa de estudio.

## **IX ASUNTOS QUE REQUERIRÁN LA ATENCIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN SUPERIOR**

La gestión eficiente de los documentos de valor archivístico es fundamental para que una organización pueda realizar sus funciones y cumplir sus obligaciones. Es obligación del profesional a cargo comprender cómo la gestión de los documentos y de la información pueden contribuir a los propósitos y objetivos generales de la institución y exponer la necesidad de cambios y mejoras de manera que los administradores superiores y los accionistas en la administración privada puedan comprender. Durante el proceso de proponer y aplicar sistemas nuevos es esencial obtener el más pleno apoyo de la administración superior y de los accionistas principales.

Este Capítulo expone información sobre algunos de los argumentos principales en apoyo de una gestión eficiente de documentos de valor permanente.

### **1 LA IMPORTANCIA CRUCIAL DE LOS DOCUMENTOS**

Los documentos, y la información que contienen, son un recurso crucial para una organización. Ninguna organización puede funcionar con eficacia sin documentos. Los documentos se necesitan para:

- establecer y aplicar las políticas
- planear y tomar decisiones
- mantenerse informado de las acciones
- lograr coherencia en la realización de los asuntos
- proporcionar servicios eficientes a los ciudadanos
- alcanzar más eficiencia y productividad
- cumplir los requisitos legales y reglamentarios
- proteger los intereses de la organización, su personal y sus clientes
- reducir los riesgos que conlleva la falta de pruebas
- proporcionar una memoria corporativa y documentar las actividades y los logros de la organización.

En un sentido más amplio, los documentos del sector público apoyan la protección de los derechos humanos, el estado de derecho y un tratamiento justo e igual de los ciudadanos. La capacidad de los gobiernos para suministrar servicios a los ciudadanos está basada en la calidad y disponibilidad de sus documentos.

Los documentos proporcionan pruebas documentales confiables y precisas, sin las cuales ningún gobierno puede rendir cuentas de sus decisiones y de sus actos. Además los documentos bien administrados pueden proporcionar una restricción eficiente en función de su costo del mal uso de los recursos del gobierno. La prevención de fraudes mediante el mantenimiento de documentos precisos y que pueden ser examinados es más barata que el costo de la corrupción o del enjuiciamiento.

Los documentos proporcionan los testimonios comprobables que los funcionarios, auditores, ciudadanos interesados y representantes elegidos necesitan al investigar el desempeño de las organizaciones gubernamentales. Ellos prueban el cumplimiento o el incumplimiento de las leyes, las reglas y los procedimientos. Los documentos, y las pruebas que contienen son los medios por los que los gobiernos pueden crear un clima de confianza y demostrar el compromiso de atender a las necesidades de los ciudadanos.

Las naciones están reconociendo el valor de los documentos administrativos y los de valor archivístico para definir y cultivar una identidad nacional y para establecer sociedades basadas en el conocimiento. El esfuerzo que hacen algunas sociedades para destruir ciertos documentos (como ha ocurrido, por ejemplo, en Sierra Leona, Cambodia y Kosovo) es una prueba del poder que tienen los documentos como la base del conocimiento de una sociedad.

## **2 ¿QUÉ SUCEDE CUANDO LOS SISTEMAS DE DOCUMENTOS NO FUNCIONAN?**

Cuando los sistemas de documentos del sector público se colapsan o no funcionan con eficiencia hay consecuencias graves para el gobierno y para los ciudadanos:

- Los funcionarios se ven obligados a tomar decisiones sin contar con la ventaja de los antecedentes o de la memoria institucional; la información sobre la cual deben basarse las decisiones y las acciones del gobierno se ha perdido.
- Los recursos se desperdician ya que los documentos que ya no se requieren siguen guardándose; el personal pierde el tiempo en búsquedas infructuosas de documentos que no pueden ser hallados.
- Los fraudes no pueden ser demostrados, y no es posible realizar informes y auditorías significantes.
- Las acciones del gobierno no son transparentes.

- Los proyectos de automatización fallan porque contienen datos que no son confiables.
- Los ciudadanos no pueden exigir sus derechos o protegerlos, ni pueden ser llamados a cumplir sus deberes y sus obligaciones.
- Los ciudadanos no pueden hacer una contribución informada al proceso de gobierno.
- La memoria colectiva de la nación se menoscaba.

Uno de los retos de nuestro tiempo es asegurar que de la masa de datos e información creada en papel y en forma electrónica, sea posible obtener pruebas confiables de transacciones económicas y que tales pruebas sean accesibles y se eliminen con eficacia cuando ya no sean necesarias.

Los efectos del mantenimiento de documentos deficiente pueden ilustrarse en relación con prácticamente cualquier esfera de actividad del gobierno. Las consecuencias que mencionamos a continuación son algunas de las que se deben, por ejemplo, a un sistema de archivo mal estructurado:

- separación de papeles relacionados de suerte que la información en los expedientes es incompleta;
- tiempo que pierden los funcionarios de acción y el personal de documentos en encontrar y recuperar documentos;
- mezcla de documentos importantes con materiales extraños de suerte que es difícil usar un expediente;
- mezcla de asuntos sin ninguna relación en el mismo expediente de modo que la secuencia de un asunto es difícil de seguir; demandas incompatibles de funcionarios de acción para usar el mismo expediente;
- títulos de expedientes ambiguos que llevan a archivarlos mal;
- pérdida de papeles importante debida a que se archivan mal;
- costos más elevados de útiles de oficina cuando se crean documentos innecesariamente;
- dificultades para decidir la **valoración** de los documentos

La administración deficiente de otras categorías de documentos causa una serie de problemas diferentes. Por ejemplo, sin documentos sobre el personal que sean confiables y estén completos, no se podrá verificar el derecho a una pensión, la planeación de recursos humanos se verá gravemente afectada y la corrupción y el fraude serán difíciles de descubrir.

### **3 NO HAY ATAJOS**

Las actividades de una organización no resultan automáticamente en la producción de documentos precisos y utilizables. Se necesitan estrategias bien desarrolladas para asegurar que los documentos están controlados y manejados con eficiencia. Se necesitan también procedimientos y normas bien definidos para asegurar que se crean y se mantienen documentos confiables, que están disponibles para los usuarios cuando se necesitan y que se eliminan de manera apropiada cuando ya no son necesarios.

Hay una difundida creencia en que las computadoras resolverán los problemas de información y permitirán a las organizaciones dar un gran salto hasta un nivel de desarrollo mayor. Sin embargo, la tecnología misma no proporciona la solución de los sistemas de documentos mal gestionados. Los proyectos de automatización que tienen éxito dependen de la disponibilidad de documentos precisos. Los intentos por establecer sistemas automatizados sobre sistemas basados en papel que se han colapsado o que son inadecuados conducirán inevitablemente a documentos no confiables y a un desperdicio de recursos. Los documentos electrónicos, especialmente, necesitan ser administrados con eficacia para ser confiables y auténticos y para ofrecer una prueba comprobable con el tiempo.

Aun cuando los principios fundamentales para mantener documentos en un medio electrónico son los mismos que en un medio de papel, las capacidades que se necesitan para administrar documentos electrónicos pueden ser diferentes. Los profesionales de los documentos y los especialistas en la tecnología de la información necesitan cooperar estrechamente.

### **4 DE QUÉ MANERA LA AUTORIDAD SUPERIOR PUEDE AYUDAR A LOS PROFESIONALES DE ARCHIVO**

Se requiere tiempo y esfuerzo para reestructurar sistemas de documentos ya sean administrativos o de valor permanente de suerte que satisfagan las necesidades variables de una institución. Los sistemas nuevos deben estar basados en un análisis minucioso de las necesidades que puede entrañar el estudio detallado de los sistemas, procesos de negocios, la información que contienen los documentos y el uso que se hace de esa información. Para satisfacer las necesidades, los sistemas nuevos deben estar cuidadosamente diseñados de modo que todos los procesos de creación, recepción, distribución, uso y eliminación de los documentos estén controlados eficazmente. Una vez que se han diseñado los sistemas nuevos, su aplicación deberá ser planeada mediante un programa de capacitación técnica del personal de documentos y una capacitación en conocimientos de los usuarios de los mismos.

Por consiguiente, los profesionales de archivo necesitan el firme apoyo de la autoridad superior de suerte que sea posible dedicar tiempo y recursos adecuados en la planeación y la aplicación de sistemas de documentos nuevos. Esta dedicación dará beneficios: la planeación y la toma de mejores decisiones, las economías de costos, la eficiencia y la

productividad mayores, los ambientes de trabajo mejores y mayor responsabilidad serán los resultados de las mejoras en los sistemas de conservación de documentos.

Las instituciones necesitan promover un ambiente en el que se estimule la eficiente gestión de los documentos en todo el ciclo de vida. La autoridad superior debe apoyar un programa que incluya lo siguiente:

- el establecimiento de un servicio de documentos eficiente que satisfaga las necesidades de la institución;
- la promoción de una cultura de documentos confiables y accesibles;
- el fortalecimiento del papel de la gestión de documentos y de los profesionales de archivo en la institución;
- el establecimiento y el fortalecimiento de las leyes, los reglamentos y las políticas sobre documentos, como sea apropiado;
- la definición y aplicación de normas relacionadas con los documentos;
- el suministro de incentivos para una administración de archivos mejor y una acción disciplinaria para el mantenimiento de documentos deficiente.

### **Actividad 43**

Basándose en la información proporcionada en este capítulo así como en su trabajo en el volumen: *Gestión de Documentos del Sector Público: Principios y Contexto* (si usted lo ha completado), revisen las diversas cuestiones de autoridad superior que hemos indicado. Luego, imagine que le han pedido que presente un informe de posición a la autoridad superior sobre la reestructuración del sistema de documentos para que funcione con más eficiencia.

Escriba un esbozo de los puntos que usted trataría en este informe y, si tiene tiempo, escriba un breve anteproyecto del documento. Escriba por lo menos tanto como sea necesario, para poder establecer los puntos principales que usted plantearía. Asegúrese de vincular las cuestiones generales señalados aquí con las preocupaciones específicas de su propia organización e intente determinar situaciones particulares que podrían proponerse como ejemplo de porqué los sistemas de documentos deberían mejor y cómo podrían hacerlo.

## Resumen

Este Capítulo ha examinado algunas de las cuestiones principales que deben ser comunicadas a la autoridad superior. Estas cuestiones incluyen:

- los documentos como un recurso esencial para la realización de las actividades de la institución;
- la importancia crucial de los documentos como prueba de las acciones y decisiones del gobierno;
- el valor de los documentos para ayudar a proteger los derechos humanos;
- el papel crucial de los documentos para apoyar el suministro de programas y servicios;
- el valor de los documentos como memoria colectiva de la nación;
- la necesidad de establecer estrategias para asegurar que se creen documentos precisos y que se mantengan y sean accesibles;
- las consecuencias que el colapso de los sistemas de documentos tienen para los gobiernos y los ciudadanos;
- la necesidad de que los proyectos de automatización estén basados en sistemas de conservación de documentos confiables;
- la necesidad de un firme apoyo de la autoridad superior de suerte que sea posible asignar recursos adecuados a la planeación y la aplicación de sistemas de documentos nuevos;
- la necesidad de promover una cultura de gestión de documentos eficaz.

## Preguntas de Estudio

1. Explique por qué los documentos son un recurso crucial para una organización.
2. Indique por lo menos cinco actividades para las cuales se necesitan documentos.
3. ¿Por qué los documentos son importantes para una sociedad?
4. Indique por lo menos siete consecuencias negativas que el colapso de los sistemas de archivos públicos tiene para el gobierno y los ciudadanos.
5. ¿Qué consecuencias tiene un sistema de documentos mal estructurado?
6. ¿Por qué las computadoras se ven como una solución de los problemas de conservación de documentos y por qué no son realmente una solución?
7. Indique por lo menos cinco medidas que la autoridad superior podría apoyar para asegurar un sistema de documentos funcional.

## **Actividades y Comentarios**

### **Actividad 43**

Gran parte del trabajo que usted ha hecho en este curso ha sido exponer muchos problemas en su institución que podrían atenderse en un proyecto de reestructuración. Usted deberá usar esta actividad como una base para juntar todas sus ideas sobre el cuidado de los archivos y consolidarlas en un documento esquemático. Dedique a esta actividad todo el tiempo que pueda justificar para preparar un resumen de las cuestiones que usted considere que deberían atenderse y, de ser posible, algunos de los pasos que podrían darse para reorganizar los sistemas de documentos.

Mantenga esta información disponible mientras continúa el estudio del resto de este programa de estudio, ya que esta actividad puede proporcionarle una información básica útil mientras procede a examinar cuestiones más específicas del mantenimiento de documentos.

## X ¿QUÉ HACER DESPUES?

Este volumen sobre *Organización y Control de Documentos Administrativos* se ha centrado en los principios y las prácticas de la organización y el control de los documentos administrativos. Se ha examinado las cuestiones siguientes:

- los conceptos de los documentos, su importancia como pruebas y sus características esenciales;
- los principios generales de la gestión y el mantenimiento de documentos;
- cómo los documentos administrativos son controlados en el nivel primario por las series documentales;
- cómo los documentos administrativos son controlados en el nivel secundario por el registro, la clasificación, la indexación y el rastreo de documentos y por la administración de su valoración y su **disposición**;
- la infraestructura para un sistema de administración de documentos: políticas, legislación, responsabilidad, dotación de personal, recursos y otras necesidades esenciales;
- los requisitos de los sistemas de mantenimiento de documentos bien concebidos;
- los sistemas de clasificación y codificación de expedientes;
- la creación y el control de los expedientes;
- el mantenimiento y uso de los expedientes;
- la administración de documentos de valor permanente.

### 1 ESTABLECIMIENTO DE PRIORIDADES PARA LA ACCIÓN

Los principios y las prácticas indicados en este volumen son fundamentales para la gestión eficiente de los documentos administrativos. Estos principios y estas prácticas proporcionan una buena base teórica y práctica en los procesos de establecimiento o mejora de los sistemas de gestión de documentos de valor permanente. Pero al considerar mejoras en los sistemas de su organización ¿qué es lo que se debe hacer primero? Cada situación será diferente. En algunos casos una reestructuración completa de todo el sistema documental en toda la organización puede ser necesaria. En otros, algunas partes del sistema pueden estar funcionando bien y sólo algunas esferas específicas necesitan mejorar.

## **Actividad 44**

Basándose en el trabajo que usted ha hecho haciendo los ejercicios planteados ¿qué prioridades establecería para usted mismo con el fin de estudiar más acerca de la administración de archivos y de poner en prácticas varias recomendaciones que se hacen aquí? ¿Qué es lo que usted haría primero? ¿Qué es lo que haría después? ¿Por qué?

Es posible ofrecer algunas recomendaciones generales. El primer paso es establecer un plan de acción que pueda recibir algún apoyo de la administración superior. Considere la lista siguiente de prioridades como algunas sugerencias acerca de los pasos siguientes. Es posible que algunas de las actividades indicadas se traslapen y que puedan ocurrir simultáneamente.

### **Prioridad 1: Evaluar la Situación Actual**

El sistema de gestión de los archivos administrativos necesitará ser evaluado para determinar sus puntos fuertes y sus puntos débiles. Esta evaluación inicial deberá considerar la infraestructura del sistema. En caso de una reestructuración completa, deberá incluir todo lo siguiente:

- el marco legislativo y reglamentario o, en las organizaciones no gubernamentales, el marco de políticas. Por ejemplo ¿abarca la legislación todas las categorías de documentos? ¿Asigna responsabilidad por los documentos durante todo su ciclo de vida?
- La unidad responsable de los archivos. ¿Tiene autoridad suficiente para influir en las políticas y las prácticas corporativas en la gestión de archivos? ¿Tiene vínculos directos con la autoridad ejecutiva de la organización? ¿Tiene capacidades profesionales y apoyo adecuados?
- Personal de documentos. ¿Es suficiente ese personal? ¿Está debidamente capacitado? En caso de no estarlo ¿qué capacitación requiere? ¿Se necesitan manuales nuevos y materiales de guía?
- Recursos de la oficina de documentos. ¿Es la acomodación en la oficina y los lugares de guarda adecuada para satisfacer las necesidades? ¿Es segura y está bien mantenida? ¿Hay provisión adecuada de equipo y útiles de oficina y financiamiento adecuado para que el Archivo Administrativo o la unidad pueda realizar sus funciones con eficacia?
- El estatus de la profesión de archivos. ¿Se toma en serio a la gestión de documentos y se le da una prioridad lo suficientemente alta dentro de la organización? Si no es así ¿se necesita un programa para convencer de sus beneficios como servicio y explicar las ventajas de una buena práctica?

## **Prioridad 2: Realizar un Análisis de las Necesidades**

Esta es una extensión de la Prioridad 1. ¿Cuál es la necesidad de cambio? El cambio puede ser necesario por varias razones: una nueva conciencia en la organización de la necesidad de mejores sistemas documentales; una necesidad externa de establecer cambios o mejoras, por ejemplo, una necesidad nueva de documentar ciertas actividades o de hacer que ciertos documentos sean accesibles con más facilidad. Con frecuencia la necesidad de cambio surge debido a nuevas funciones o actividades, nuevas estructuras de la organización o nuevas necesidades de información.

La necesidad percibida debe ser analizada y comprendida antes de que se puedan planear y aplicar nuevos sistemas para el manejo de los documentos. El alcance de este *análisis de las necesidades* dependerá del alcance de la cuestión o del problema que hay que tratar. En el nivel más amplio puede ser necesario examinar el programa y las políticas de la gestión de los documentos para toda la institución. ¿Cuáles son sus objetivos y sus metas generales? ¿Es necesario definir y acordar una política de gestión de archivos nueva? Si se requieren mejoras sólo en una parte específica del sistema de gestión de archivos ¿cuáles son las nuevas necesidades que hay que satisfacer, cómo pueden satisfacerse y cómo se incorporarán los cambios en los patrones de trabajo de la organización?

Entre otros factores que hay que considerar figuran los siguientes:

- el sistema documental que se requiere, es decir, los procesos, en términos generales, que se requieren para captar y mantener documentos adecuados. Por ejemplo, puede ser necesario un esquema de clasificación de documentos basada en la función, que esté basado en las actividades corrientes; o un sistema de rastreo de expedientes u otros documentos más confiable. Para establecer las necesidades del sistema habrá que preguntar a los interesados sobre sus objetivos y opiniones.
- La estructura de personal y de la organización que se requiere para satisfacer las necesidades establecidas.
- El apoyo y los recursos financieros que se necesitan, tales como equipo y medios de guarda.

## **Prioridad 3: Planear y Preparar las Mejoras**

Si los sistemas de documentación se han colapsado, se necesitará un programa de reestructuración completa. El primer paso será realizar un análisis de sistemas **empresariales** de suerte que las funciones y las actividades de la organización de la organización, y sus flujos de información se comprendan. Será preciso conocer los detalles de la manera en que los funcionarios de acción crean los documentos, tienen acceso a ellos y los usan. Las decisiones sobre series de documentos, sistemas de clasificación y codificación y requisitos para la retención y **disposición** de los documentos se basarán en el

sistema de análisis **empresarial**. El módulo *Análisis de Sistemas Empresariales* ofrece una guía detallada.

Si se necesita una reestructuración total, habrá que reunir una amplia variedad de información básica, será preciso realizar una encuesta de documentos completa y habrá que entrevistar al personal y a los interesados principales. El Manual *Reestructuración del Archivo Administrativo* ofrece una descripción paso a paso de los procesos que entraña la reestructuración. Sin embargo, aún cuando las mejoras en los sistemas de mantenimiento de los archivos sean limitadas, seguirá siendo necesario un análisis funcional para que los sistemas nuevos se equiparen con las funciones y las actividades de la organización.

#### **Prioridad 4: Determinar los Puntos de Control**

Para que un sistema de mantenimiento de documentos sea eficaz debe controlar los procesos de creación, recepción, distribución, uso y **disposición** de los documentos. El control se ejerce mediante una variedad de documentación como registros, índices o registros de los movimientos de los documentos. Si no hay controles establecidos y si tales controles no funcionan con eficacia, el sistema de conservación de archivos se colapsará. La información reunida en la evaluación de las necesidades y en el análisis de sistemas **empresariales** será crucial al decidir dónde deberán colocarse los controles y la manera en que funcionarán. Por ejemplo ¿cómo los funcionarios necesitan tener acceso a los expedientes o a otros documentos? ¿Qué controles se necesitan para que los documentos puedan ser identificados rápidamente con la información proporcionada por los funcionarios? Cuando los documentos se mueven entre funcionarios ¿cómo la Unidad de Trámite debe ser informada de la nueva ubicación de los mismos?

#### **Prioridad 5: Escoger un Sistema de Conservación de Documentos Apropriado**

Es necesario que las necesidades de los funcionarios a cargo de los Documentos se conozcan, los flujos de información estén señalados y los puntos de control hayan sido determinados antes de planear sistemas de conservación de documentos. Sin embargo, otros factores determinan la elección del sistema. El conocimiento derivado del análisis de sistemas **empresariales** anterior tendrá un uso crucial a este respecto. ¿Cómo fluye la información en la organización? ¿Cómo los funcionarios de acción necesitan tener acceso a los documentos y a la información que contienen? ¿Es necesario registrar los documentos individuales para que puedan ser identificados y recuperados con rapidez cuando se solicitan? De ser así, es posible que se necesiten registros de entrada y salida y un sistema de foliación. ¿O es suficiente un sistema basado en carpetas si la necesidad de acceso puede satisfacerse mediante la identificación y la recuperación al mismo tiempo todos los documentos que guardan relación con un tema o una actividad específicos?

Si se requiere un esquema nuevo de clasificación y codificación, éste tendrá que poder manejar la expansión prevista así como la posibilidad de cambio de la organización. Por ejemplo ¿pueden los documentos relacionados con funciones autónomas ser separados fácilmente si hay la posibilidad de una reorganización de las responsabilidades? En un nivel

más funcional ¿permitirán las *reglas* del esquema de clasificación y codificación que se asignen números de referencia que sean lógicos y singulares?

Sólo en esta fase será posible tomar decisiones sobre si los sistemas automatizados o de papel, o una combinación de ambos, pueden proporcionar la solución.

### **Prioridad 6: Capacitación y Toma de Conciencia**

Antes de que las mejoras se pongan en práctica, tanto el personal de documentos como los usuarios de los mismos deben tener una comprensión cabal de los sistemas y procedimientos nuevos. Los nuevos sistemas no podrán funcionar si el personal pertinente no está familiarizado con ellos y pueden tomar las medidas que se necesitan. Sin embargo, la capacitación no se enfocará solamente a los aspectos técnicos de los procedimientos nuevos. El cambio no siempre es bien recibido. Por consiguiente, será necesario explicar las razones del cambio y las ventajas que proporcionará pues, de no hacerlo, se correrá el riesgo de que los funcionarios no cooperen plenamente en los sistemas nuevos.

Los programas de capacitación se planearán con cuidado. Los cambios fundamentales, por ejemplo, un nuevo sistema de archivado, tendrá que ser explicado y debatido con todos los usuarios del mismo. Esto se puede hacer mediante una serie de seminarios de toma de conciencia en los que considerarán las razones para la introducción de ese sistema nuevo así como las necesidades de los funcionarios de acción. Las sesiones de preguntas y respuestas después de una presentación más formal son particularmente útiles.

La capacitación del personal de documentos se concentrará más en los detalles de los procedimientos nuevos y, al mismo tiempo, explicará el contexto y las razones del cambio. Habrá que elaborar manuales que documenten el sistema nuevo. Es esencial que durante el programa de capacitación se disponga de un manual y de otro material de guía esencial.

## **2 OBTENCIÓN DE AYUDA**

Muchas instituciones, particularmente en países con recursos limitados, tienen poco acceso a recursos para la labor archivística. Sin embargo, hay lugares a los que usted puede acudir a obtener más información o ayuda. A continuación damos los nombres y las direcciones de organismos con los que podrá establecer contacto para obtener ayuda.

*Refiérase también a la sección de Recursos Adicionales que acompaña al programa de estudio; incluye información sobre una serie de recursos.*

# Organizaciones Internacionales

## **International Council on Archives (ICA)**

60, rue des Francs-Bourgeois

75003 París, Francia

Tel: +33 0 1 40 27 63 06

Fax: +33 0 1 42 72 20 65

email: [ica@ica.org](mailto:ica@ica.org)

website: <http://www.ica.org/>

El International Council on Archives es la organización profesional, internacional y no gubernamental que representa los intereses de los archivos y los archivistas en todo el mundo. Sus objetivos son fomentar la preservación, el desarrollo y el uso del legado archivístico del mundo. El ICA agrupa administraciones de archivos nacionales, asociaciones de archivistas profesionales, archivos regionales, locales y otros así como archivistas individuales.

### Ramas Regionales:

- ALA – Asociación Latinoamericana de Archivos

Asociación Latinoamericana de Archivos es la rama iberoamericana del CIA que reúne archivos nacionales y generales, asociaciones de archivistas, archivos regionales, locales y miembros individuales.

Es presidida por:

Sara González Hernández

Directora General

Archivo General de la Nación

Cra. 6 N° 6-91

Bogotá

Colombia

Teléfono: 57 1 337 31 11

Fax : 57 1 337 20 19

[ala@archivogeneral.gov.co](mailto:ala@archivogeneral.gov.co)

- ARBICA – Rama Regional Árabe
- CARBICA – Rama Regional del Caribe
- CENARBICA – Rama Regional del África Central
- EASTICA – Rama Regional de Asia Oriental
- PARBICA – Rama Regional del Pacífico
- SARBICA – Rama Regional de Asia Sudoriental

- SWARBICA – Rama Regional de Asia Sudoccidental
- WARBICA – Rama Regional de Africa Occidental

### **Actividad 45**

Averigüe si su institución tiene alguna información sobre alguno de los organismos mencionados anteriormente. ¿Recibe su organización publicaciones, participa en conferencias o reuniones o trabaja de alguna otra manera con cualquiera de estos grupos?

A su juicio ¿con cuáles grupos debería considerar su institución comunicarse primero, si es que considera hacerlo, y qué esperarían usted lograr con ello? ¿Cómo establecería usted una relación productiva?

### **3 RECURSOS ADICIONALES**

Hay muchas publicaciones disponibles sobre el cuidado de los archivos administrativos. Casi todos los archivos nacionales de Iberoamérica editan publicaciones periódicas que pueden ser encontradas en las páginas web de los mismos. Una de las páginas más completas es la del Archivo Nacional de Brasil: <http://www.arquivonacional.br>

## Resumen

Este Capítulo ha ofrecido un panorama de todo el volumen *Organización y Control de Documentos Administrativos*. Luego, se ha considerado como establecer prioridades de acción y ha sugerido que las prioridades de acción principales son las siguientes:

- Prioridad 1: evaluar la situación actual
- Prioridad 2: realizar un análisis de las necesidades
- Prioridad 3: planear y preparar las mejoras
- Prioridad 4: determinar los puntos de control
- Prioridad 5: escoger un sistema de mantenimiento de documentos apropiado
- Prioridad 6: capacitación y toma de conciencia.

Luego, se ha indicado maneras de encontrar más información o de obtener ayuda en las cuestiones de documentos.

## Preguntas de Estudio

- Explique con sus propias palabras por qué las prioridades propuestas en esta lección se ofrecen en ese orden.
- Indique dos de las organizaciones mencionadas en esta lección que usted escogería para establecer contacto primero y explique por qué.
- Indique dos de las publicaciones mencionadas en esta lección que usted adquiriría primero y explique por qué.

## Actividades y Comentarios

### Actividad 44

Cada institución se encontrará en una etapa de desarrollo diferente por lo que respecta a la administración de archivos. Así mismo, cada persona tendrá un nivel diferente de conocimientos de las cuestiones de documentos. Es importante estudiar los materiales básicos primero y familiarizarse con los principios y conceptos principales antes de explorarlos con colegas o de leer textos más complejos. Sin embargo, el contacto con colegas y el acceso a otra literatura es útil y la participación en asociaciones profesionales es una manera de ampliar sus horizontes y los de su institución.

### Actividad 45

Si los recursos son limitados será sensato comunicarse con organizaciones internacionales primero, ya que a menudo éstas obtienen y filtran información de asociaciones nacionales o regionales. Así, una información muy útil pasa a su organización mediante el grupo internacional, lo cual economiza recursos a todos. También es aconsejable centrarse en la información sobre administración de archivos antes de obtener publicaciones o información especializadas.

### Actividad 46

Como mencionamos en relación con la Actividad 2, es importante empezar con la información general y asegurarse de que se cuenta con una buena biblioteca de recursos de publicaciones de introducción al tema antes de desarrollar una biblioteca más especializada.