



TRANSFORMACIÓN DIGITAL DESDE LA PERSPECTIVA DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL

DIGITAL TRANSFORMATION FROM RECORDS MANAGEMENT PERSPECTIVE

Autora:

Carlota Bustelo Ruesta. Consultora independiente especializada en gestión de la información, los contenidos y los documentos. carlota@carlotabustelo.com

Resumen:

La transformación digital de las organizaciones incluye la desaparición total de los documentos en papel y su sustitución por documentos electrónicos. En la transformación de la gestión documental se necesitan nuevos acuerdos y convenciones, así como un nuevo compendio de buenas prácticas. Se describen tres escenarios de esta transformación. El escenario a corto plazo, en el que la mayoría de las organizaciones están inmersas, que trata de reproducir los comportamientos del entorno del papel. El escenario a medio plazo en el que conceptos introducidos por la norma ISO 15489 de documentos fidedignos y el análisis documental previo a la creación de los documentos se van haciendo paso. Y el escenario a largo plazo influido por los datos como documentos y la tecnología blockchain.

Abstract:

Organizations digital transformation includes the complete absence of paper records and its substitution by electronic records. In the records management transformation, new agreements and conventions are needed as well a new set of good practices. Three scenarios for this transformation are described. The short-term scenario, where most of the organizations are involved, trying to reproduce paper-based behaviours. The medium-term scenario where concepts introduced by ISO 15489 as authoritative records and appraisal (as records analysis) are making their way. And the long-term scenario influenced by data as records and blockchain technology.

Palabras clave: Transformación digital; gestión documental; documentos electrónicos

Keywords: Digital transformation; records management; electronic records



Introducción ¿qué es la transformación digital?

En una primera aproximación podemos pensar en que la transformación digital es la aplicación de las tecnologías en todos los ámbitos de la organización. Esto sin duda es cierto, pero los más expertos van más allá y piensan que “la clave para la organización es ver la transformación digital como una oportunidad que permite combinar prácticas y formas de hacer que dan como resultado nuevas técnicas y habilidades” (Fuente 2018).

La transformación digital necesita tecnologías, pero también cambios de actitudes y nuevas aptitudes. En el punto en el que estamos, la transformación digital no parece ser opcional ni ser exclusiva de un sector o tipo de organización, sino que es un proceso en el que todas las organizaciones están inmersas y que puede dejar en el camino a las que no puedan o no quieran culminarlo. Una simple búsqueda en Internet muestra la cantidad de eventos sobre el tema de transformación digital y la cantidad de estudios y predicciones sobre lo que sucederá. Mientras se pronostican cambios como el impacto de la Internet de las Cosas (IoT), el blockchain o la inteligencia artificial aplicada (Ismail 2017), en algunas organizaciones, como por ejemplo el Ayuntamiento de Barcelona, el plan de transformación digital se ha establecido como una medida de gobierno y se puede consultar en un apartado específico de su página web: <http://ajuntament.barcelona.cat/digital/es/transformacion-digital>.

Seguramente cuando el proceso culmine, estaremos en una sociedad diferente que es difícil prever o imaginar. Tan difícil como lo fue en su día dimensionar el gran cambio que ha supuesto el uso de los smartphones y la tecnología móvil, y el acceso continuo a las redes sociales.

En este punto, podríamos decir que la transformación digital hasta ahora ha sido mucho mayor y más disruptiva en el ámbito personal (al menos de un porcentaje alto de personas con acceso a las redes), que en el ámbito organizacional. Es curioso observar cómo personas que en sus vidas personales no pueden prescindir del teléfono móvil, se resisten a que en su puesto de trabajo se produzca la misma transformación y actúan creando grandes resistencias al cambio.

En este artículo vamos a centrarnos en la gestión documental, parte importante gestión de las organizaciones, y cómo se tiene que adaptar y evolucionar según se va avanzando en el proceso de transformación digital. Entendemos que, aunque proceso está en marcha, tardará unos años en asentarse. Lo que podemos, al día de hoy, es analizar cómo estamos reaccionado, y hacer un poco de prospectiva de lo que pensamos que sucederá en el futuro, sin certeza de esto último se vaya a cumplir.

Proceso de transformación digital y gestión documental

Cuando analizamos lo que está sucediendo en las organizaciones¹ con respecto a los cambios que la transformación digital conlleva, y específicamente en lo que respecta a la gestión documental, nos damos cuenta que se trata de un proceso que cuesta muchísimo trabajo y que en muchos casos se puede calificar como “doloroso”. Esto se debe a que es necesario cambiar algunas convenciones establecidas y hábitos arraigados durante años y que se habían asentado cómo verdades inamovibles.

Las antiguas convenciones deben ser sustituidas por unas nuevas, aplicadas al nuevo entorno y, para esto, es muy necesario volver a la esencia y preguntarse cuáles son los objetivos y las razones por las que hacemos gestión documental.

Entendiendo la gestión documental cómo el control eficaz y sistemático de la información que evidencia las actividades y operaciones de una organización, podemos concluir que su alcance y sus objetivos no cambian, aunque los documentos dejen de existir en papel, y se conviertan en documentos electrónicos. Recordemos estos objetivos básicos (UNE ISO 30300: 2011):

- a) llevar a cabo las actividades de la organización y prestar los correspondientes servicios eficientemente;
- b) cumplir con los requisitos legislativos, reglamentarios y de rendición de cuentas;

¹ Esta observación no se hace en base a un estudio sistemático concreto, sino en la experiencia de la autora cómo consultora en diversos proyectos de gestión documental para la transformación digital que abarcan sector privado y sector público; siendo este último mayoritario en España en proyectos de transformación debido al impulso de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común.



- c) optimizar la toma de decisiones, la consistencia operativa y la continuidad del negocio;
- d) facilitar el funcionamiento efectivo de una organización en el caso de desastre;
- e) proporcionar protección y apoyo en los litigios, que incluye la gestión de los riesgos asociados con la existencia o no de pruebas de una actividad organizativa;
- f) proteger los intereses de la organización y los derechos de los empleados, los clientes y las partes interesadas actuales y futuras;
- g) soportar las actividades de investigación y desarrollo;
- h) apoyar las actividades promocionales de la organización; y
- i) mantener la memoria corporativa o colectiva y apoyar la responsabilidad social.

Aceptando este punto de partida básico, lo que nos damos cuenta es que el proceso de transformación digital afecta a las convenciones en que habíamos basado la gestión documental empezando por el propio concepto de documento y, por lo tanto, también al conjunto de buenas prácticas en la gestión de los documentos.

En este contexto, cuando las organizaciones inician el proceso de transformación digital que implica indefectiblemente que los documentos en papel dejen de existir, nos vemos obligados a explicitar nuevas convenciones que permitan entender y definir que es un “documento electrónico” y, con este cambio, se abren nuevos espacios para establecer las nuevas buenas prácticas para gestionarlos.

Podemos saber de dónde partimos, pero difícilmente a donde llegaremos, aunque algunos visionarios ya hablan, por ejemplo, de la tecnología blockchain cómo la novedad que lo cambiará todo (Abarca 2017, Findlay 2015)

En este artículo, intentaremos establecer la perspectiva de la gestión documental en las organizaciones en transformación estableciendo tres escenarios temporales para la transformación digital de la gestión documental: a corto plazo, a medio plazo y a largo plazo.

Transformación digital de la gestión documental a corto plazo

Las organizaciones del siglo XXI, del que ya llevamos casi dos décadas, están inmersas en el cambio de los documentos en papel por los documentos electrónicos. En esta fase ha sido necesario definir el propio concepto de documento electrónico, y de todas las características que se le aplicaban para adquirir la condición de ser prueba y evidencia de las actividades de una organización (firma manuscrita, papel especial, fechas, sellos, e incluso validaciones por un tercero como un notario o registrador).

La primera aproximación a este tema es una extendida identificación del documento electrónico con el fichero informático en el que se representa. Es un concepto simple, la idea de que un documento en papel es sustituido por un documento en formato PDF, que cuando se abre en pantalla se ve si no igual sí muy parecido, y que por lo tanto la gestión documental es poco más que la gestión del almacenamiento de ficheros. En vez de aplicarle una firma manuscrita, le aplicamos una firma electrónica, lo que nos da tranquilidad sobre su autenticidad, y cuando queremos agruparlos en lo que sería un expediente, rápidamente los trasladamos a las archiconocidas carpetas amarillas del directorio de ficheros de los sistemas Windows. Estamos haciendo una traslación de nuestras convenciones conocidas y prácticas del entorno papel al mundo electrónico.

Sin embargo, esta visión simplista ha ido siendo modificada y matizada por la gran cantidad legislación de distintos niveles, y normas o estándares técnicos que abordan distintas cuestiones relacionadas con la gestión documental.

Cómo ejemplo, en la legislación española para la administración pública se ha definido el documento electrónico y el expediente electrónico (NTI, 2011) de una manera un poco más sofisticada de la idea de fichero electrónico y carpeta del directorio de ficheros. En el primer caso, la convención establecida es que un documento electrónico se compone de ficheros, metadatos y firmas. En el segundo, estableciendo mecanismos de control de la integridad de la agrupación de documentos como la generación de índice de expediente que nos permite asegurar que no se han incluido nuevos documentos una vez que se ha finalizado el expediente.

La implantación de estos conceptos que implica que los documentos desde su inicio son documentos electrónicos, está resultando compleja y menos rápida de lo que en principio se preveía, ya que para producirse necesitan del buen funcionamiento de otras tecnologías integradas, como las plataformas de firma y sistemas que permitan la gestión de los metadatos,

Aún al día de hoy, muchas organizaciones centran sus esfuerzos de transformación en proyectos de digitalización de documentos en papel. Las condiciones para que estos documentos digitalizados tengan el mismo valor que el original originan múltiples discusiones y la organización del proceso de digitalización provoca cambios en la forma de trabajar. Sin embargo, estos cambios no pueden ser los definitivos, pues la verdadera transformación digital dejará sin efecto estos procesos y los escáneres serán aparatos tan exóticos como son hoy las máquinas de fax, y no digamos las de télex.

En cuanto a las prácticas de gestión documental, en esta etapa intentan adaptarse al nuevo entorno reproduciendo comportamientos del papel y reutilizando los instrumentos que se habían creado para el viejo entorno.

Cómo ejemplo del primer caso, podemos ver proyectos de gestión de documentos electrónicos que se asientan en un modelo custodial, reproduciendo el comportamiento de las fases de archivo en papel. Los productores de los documentos “mandan” los documentos electrónicos u objetos digitales al archivo para que los conserven y preserven en las mejores condiciones. El archivo pone sus condiciones para la recepción de estos objetos o documentos, pero no interviene en los contextos de creación de los mismos. En esta concepción el terreno de los archiveros sigue estando acotado a la fase de archivo, donde tienen una relativa libertad de actuación y pueden aplicar sus instrumentos documentales sin intervenir en exceso en el día a día de los documentos. Esta concepción está en la base de algunos desarrollos informáticos para la gestión de documentos como i-Arxiu de la Generalitat de Catalunya o Archive del MINHAP (Bustos, 2017).

Cómo ejemplo del segundo caso, podemos ver los inestimables esfuerzos por adaptar instrumentos ya existentes de uso en los archivos, cómo cuadros de clasificación o

esquemas de descripción. Hace ya algunos años la Conferencia de Archivos de Universidades Españolas a través de su grupo de Documentos electrónicos emprendió ese camino (CAU, 2010).

Transformación digital de la gestión documental a medio plazo

Para un escenario a medio plazo ya existen algunas experiencias y conclusiones que han hecho evolucionar tanto las convenciones en sí, cómo las buenas prácticas en gestión documental. A nivel internacional estas se reflejan en las normas ISO sobre gestión documental, cuya norma fundacional ISO 15489, fue reeditada en 2016 precisamente para adaptarse al nuevo contexto de transformación digital.

La propia definición de documento (record) electrónico en las normas ISO es en principio más amplia que la visión que hemos descrito en el capítulo anterior. Las normas ISO conceptúan el documento como información, y aprovechándose de la mayor ambigüedad de la palabra “record” en inglés, no hay una limitación a formatos documentales siendo aplicable también para cualquier tipo de datos que sean evidencia de una actividad. Es una visión que cuesta imponer y para la que seguro que requerimos nuevos lenguajes.

Uno de los mayores éxitos que tuvo la primera versión de la norma 15489 de 2001 fue establecer las cuatro características de un documento: integridad, autenticidad, fiabilidad y usabilidad (o disponibilidad), que desde hace muchos años se mencionan en cualquier presentación, escrito o artículo sobre gestión de documentos. La novedad de la edición de 2016 es estas cuatro características las tienen nada más que los documentos fidedignos (authoritative en inglés) reconociendo implícitamente que puede haber documentos que sean evidencia de una actividad pero que no sean fidedignos. La condición de fidedigno (y sus cuatro características) sólo puede alcanzarse cuando el documento tiene asociados sus correspondientes metadatos. Y estos metadatos se adquieren cuando el documento se gestiona de acuerdo a unas condiciones, es decir el concepto de documento electrónico se asocia a su gestión.

Sólo entendiendo este concepto de documento electrónico, que necesita ser gestionado desde su creación para adquirir las características que lo hacen fidedigno, se puede entender la enorme importancia que tiene dentro del universo de las normas

ISO relacionadas con la ISO 15489 el análisis documental. Esta es una de las grandes aportaciones de las normas que realmente tiene una aplicación práctica y altamente recomendable en este estadio de la transformación digital.

El análisis se realiza en las organizaciones para dos objetivos principales: el primero, determinar cuáles son los documentos o evidencias que deben crearse de cada proceso de trabajo; el segundo, determinar cuáles son los requisitos de gestión de estos documentos una vez que se creen. Esto quiere decir que antes de que se empiecen a crear documentos (o evidencias de que una actividad se ha llevado a cabo) ya se han definido cuales deben crearse.

En estos dos pilares se asienta la implementación de los distintos procesos documentales que más que tener que hacerse de una misma forma en todas las organizaciones, podrían hacerse de distinta forma si se cumplen los objetivos. Por ejemplo, la clasificación que tiene por objeto que los documentos queden asociados a los procesos que documentan y a su contexto de creación podría seguir haciendo se basada en cuadros de clasificación jerárquicos cómo los que hasta ahora hemos utilizado en archivos, o proponer otras estructuras relacionales o enlaces con mapas de procesos que darían el mismo resultado.

Transformación digital de la gestión documental a largo plazo

Es muy difícil prever cual será el siguiente estadio de esta transformación, pero seguramente pasa por un concepto de documento electrónico, que se parece muy poco a un documento en PDF. No sabemos muy bien a dónde vamos, pero parece que pasa por centrarnos más en el concepto datos. No debería ser problema si somos capaces de reconocer distintas formas de documentos, ya que estos son información, y la información no debería estar ligada a un determinado tipo de formato; pero costará trabajo entender que los datos pueden ser “documentos”.

De momento ya visualizamos algunas ventajas, por ejemplo, de los documentos se plasmen en formatos como XML, que permitiría de una forma mucho más fácil la reutilización de la información que contienen.

Nos cuesta, sin embargo, ver como se podría aplicar la gestión documental a los llamados *smart contracts*, expresión que “hace referencia a un contrato que se ejecuta por sí mismo sin que intermedien terceros y se escribe como un programa informático en lugar de utilizar un documento impreso con lenguaje legal” (Fernández Espinosa, 2016). Estos contratos inteligentes, que eran una vieja aspiración, se han vuelto a poner sobre la mesa con el auge de la tecnología blockchain, y puede acabar cambiando por completo una de las tipologías documentales más prototípicas cómo es el contrato.

Hay también quien ve en la tecnología blockchain, un posible sustituto de la autoridad archivística o archivo y todos los agentes y procedimientos necesarios para que se pueda asegurar la integridad y la inviolabilidad de los documentos (FINDLAY, 2016).

Sin embargo, por ahora parece haber una disociación entre la gestión de datos y gestión de documentos. De esta manera se crean estructuras y responsables de la gestión de datos, que nada tiene que ver con la gestión de documentos o se implantan procesos de publicación de datos abiertos (*open data*), sin tener en cuenta lo bien que les vendría adquirir las cuatro características de los documentos.

En este mundo de explosión de la importancia de los datos, algunos no paramos de repetir que la aplicación de la perspectiva de la gestión documental sobre los datos que son evidencias de la actividad de una organización reporta muchos beneficios. El tiempo dirá si finalmente hemos tenido éxito.

Bibliografía

- ABARCA, Ferrán. A vueltas con los metadatos. En *Ruiderae: Revista de Unidades de Información*. 2017, n. 11. [Fecha de consulta: 12/05/2018]. Disponible en <https://www.revista.uclm.es/index.php/ruiderae/article/view/1386>

- AYUNTAMIENTO DE BARCELONA. *Medida de gobierno para la digitalización abierta: software libre y desarrollo ágil de servicios en la Administración pública*. Septiembre de 2017. [Fecha de consulta: 12/05/2018]. Disponible en http://ajuntament.barcelona.cat/digital/sites/default/files/LE_MesuradeGovern_ESP_9_en.pdf



- BUSTOS, Gerardo. El papel del archivo. Una política obligatoria para la nueva gestión administrativa automatizada. Plataforma de uso común: Archive. En *Gestión documental y Archivo*. Ayuntamiento de Leganés, abril 2017. [Fecha de consulta: 12/05/2018]. Disponible en https://www.clubdeinnovacion.es/images/informes/Papel%20Archivo%20Archive_Gerardo%20Bustos.pdf

- CONFERENCIA DE ARCHIVEROS DE LAS UNIVERSIDADES ESPAÑOLAS. *Esquema de metadatos para la implementación de la Administración Electrónica en las Universidades. versión 02*. 2010. [Fecha de consulta: 12/05/2018]. Disponible en http://cau.crue.org/wp-content/uploads/Esquema_metadatos_v02.pdf

- FERNÁNDEZ ESPINOSA, Luz. Qué son los 'smart contracts' o contratos inteligentes. En *BBVA*, noviembre 2016. [Fecha de consulta: 12/05/2018]. Disponible en <https://www.bbva.com/es/smart-contracts-los-contratos-basados-blockchain-no-necesitan-abogados/>

- FINDLAY, Cassie. Decentralised and inviolate: the blockchain and its uses for digital archives. En *Recordkeeping Roundtable*, enero 2015. [Fecha de consulta: 12/05/2018]. Disponible en <https://rkroundtable.org/2015/01/23/decentralised-and-inviolate-the-blockchain-and-its-uses-for-digital-archives/>

- GOBIERNO DE ESPAÑA. MINISTERIO DE HACIENDA Y FUNCIÓN PÚBLICA. PORTAL DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA. *Norma Técnica de Interoperabilidad – Documento electrónico*. 2011. [Fecha de consulta: 12/05/2018]. Disponible en https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/pae_Estrategias/pae_Interoperabilidad_Inicio/pae_Normas_tecnicas_de_interoperabilidad.html#DOCUMENTOELECTRONICO

- GOBIERNO DE ESPAÑA. MINISTERIO DE HACIENDA Y FUNCIÓN PÚBLICA. PORTAL DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA. *Norma Técnica de Interoperabilidad – Expediente electrónico*. 2011. [Fecha de consulta: 12/05/2018]. Disponible en https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/pae_Estrategias/pae_Interopera



[bilidad Inicio/pae Normas tecnicas de interoperabilidad.html#EXPEDIENTEELECTRONICO](#)

- FUENTE, Oscar. ¿Que es transformación digital? En *Digital Business Tendencias, novedades, noticias y tips del mundo de Digital Business*, enero 2018. [Fecha de consulta: 12/05/2018]. Disponible en <https://www.iebschool.com/blog/que-es-transformacion-digital-business/>
- ISMAIL, Nick. The top 5 trends for digital transformation in 2018. En *Information Age*, diciembre 2017. [Fecha de consulta: 12/05/2018]. Disponible en <http://www.information-age.com/top-5-trends-digital-transformation-2018-123469909/>
- UNE ISO 15489: 2016. *Gestión de documentos. Conceptos y principios*. Madrid: AENOR, 2016.
- UNE ISO 30300: 2011. *Sistemas de gestión para los documentos: Fundamentos y vocabulario*. Madrid: AENOR, 2011.