



## Gestión documental inteligente como mecanismo para fortalecer el acceso a la información

**Claudia Carolina Olivares Álvarez**  
*Asesora en el Instituto de Transparencia,  
Información Pública y Protección de Datos  
Personales de Jalisco*

### Resumen

**PALABRAS CLAVES:**  
Gestión Documental  
Electrónica, Documento  
Electrónico, Tecnología  
de la Información,  
Acceso a la Información,  
Innovación Tecnológica

Para adaptarse a las necesidades de la sociedad actual, las instituciones públicas deben evolucionar al ritmo en que lo hace tanto la sociedad, como las tecnologías de la información y la comunicación.

En este ensayo, se hace un análisis de la importancia que tienen los archivos como fuente de información para la ciudadanía, su uso para la oportuna y adecuada toma de decisiones por parte de las instituciones públicas; así como la implementación de herramientas tecnológicas aplicadas a la gestión documental para mejorar el flujo de información, y con ello, la debida rendición de cuentas y la transparencia.

## Introducción

Vivimos en una sociedad en evolución acelerada, donde los cambios tecnológicos han creado una nueva forma de relacionarse con la información; estos, sin duda, también han sacudido otras materias, como lo son los archivos, los usuarios, las instituciones y la manera en como interaccionan con la archivística.

Gracias a las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)<sup>1</sup>, tenemos la posibilidad de acceder a cuanta información queramos y a una infinidad de servicios en línea, los cuales nos facilitan la vida y nos ahorran tiempo y dinero, pero no sólo eso, también son una puerta para la preservación de los documentos digitales a largo plazo.

## Desarrollo

La cuenta regresiva ha terminado y el 15 de junio de 2019, entró en vigor la tan esperada Ley General de Archivos (LGA), donde uno de sus principales objetivos es promover el uso y aprovechamiento de tecnologías de la información para mejorar la administración de los archivos por los sujetos obligados<sup>2</sup>, así como sentar las bases para el desarrollo e implementación de un sistema integral de gestión de documentos electrónicos encaminado al establecimiento de gobiernos digitales y abiertos en sus tres ámbitos (municipal, estatal y federal), que beneficien con sus servicios a la ciudadanía.

Las instituciones públicas, deben estar conscientes y preparadas, de que la evidencia del uso de sus recursos se plasma en los documentos, con los que se crean expedientes que conforman los archivos, y si éstos no existieran, no habría nada que probara o sustentara su gestión ante la ciudadanía.

Aunado a lo anterior, el contar con procesos documentales debidamente establecidos, garantiza que la información adecuada llegue a las personas en el momento adecuado, ya que los documentos son los que realmente comunican algo y, la tecnología, surge como una herramienta útil para la automatización de los mismos.

A guisa de ejemplo, el Ayuntamiento Constitucional de Zapopan, Jalisco, tiene sistematizado desde hace ya algunos años el pago del impuesto predial<sup>3</sup>, ya que se puede realizar en línea y con la certeza de que a los tres días hábiles siguientes llegará al correo electrónico del contribuyente, un recibo con un sello digital que le da validez al pago; de esta manera, las instituciones públicas han tenido que adaptarse y evolucionar a la par en que lo hace la tecnología.

A pesar de que algunas instituciones como se indicó, han estado avanzando en este tema, sin duda alguna, otras se enfrentan a la inmensurable desorganización de los *documentos*, con lo cual se equipara a su inexistencia, ya que si no se localiza lo solicitado, no se podrá acceder a su contenido; por ello, la adecuada organización y *disponibilidad* de los mismos es condición fundamental para cumplir con los preceptos legales de transparencia, rendición de cuentas, archivo y de acceso a la información pública gubernamental.

No está de más recordar, que un documento es aquel que registra un hecho, acto administrativo, jurídico, fiscal o contable, que es producido, recibido y/o utilizado en el ejercicio de las facultades, competencias o funciones de los sujetos obligados, con independencia de su soporte documental<sup>4</sup>.

Y con soporte documental, nos referimos a los medios en los cuales se contiene información además del papel como material audiovisual, fotográfico, sonoro, *digital*, por mencionar algunos. En la actualidad, los documentos electrónicos también son considerados de archi-

<sup>1</sup> Para efectos de este artículo se entenderá como TIC como el uso de cualquier "soporte físico o virtual que almacene datos y códigos en una forma transportable, y que estos permitan establecer una comunicación entre seres humanos, podría ser considerado como Tecnología de Información y Comunicación (TIC)" (Calandra, P. 2009, p. 16).

<sup>2</sup> Se entiende por sujetos obligados lo señalado en la Ley General de Archivos. "Artículo 4. [...] LVI. Sujetos Obligados : A cualquier autoridad, entidad, órgano y organismo de los Poderes Legislativo, Ejecutivo y Judicial, órganos autónomos, partidos políticos, fideicomisos y fondos públicos; así como cualquier persona física, moral o sindicato que reciba y ejerza recursos públicos o realice actos de autoridad de la federación, las entidades federativas y los municipios, así como a las personas físicas o morales que cuenten con archivos privados de interés público"

<sup>3</sup> Cfr. <https://pagos.zapopan.gob.mx/PortalCiudadano/Recaudacion/RecaudoPredialExterno.aspx>

<sup>4</sup> Como soporte documental, nos referimos a lo señalado en la Ley General de Archivos, DOF 15 de junio de 2018 p.4.

vo, tan es así que en la Ley General de Archivos contiene todo un capítulo al respecto, donde se establece entre otras obligaciones, que las instituciones implementen sistemas para la gestión documental y administración de archivos, así como el uso de firma electrónica, para que los documentos electrónicos tengan validez jurídica.

Ahora bien, estos documentos requieren un tratamiento integral a lo largo de su ciclo vital, a través de la ejecución de procesos de producción, organización, acceso, consulta, valoración documental y conservación, así como principios y técnicas archivísticas que coadyuven a contar con una adecuada *gestión documental*.

Y si a esta gestión le sumamos el uso de tecnologías, definitivamente el beneficio será mucho mayor; lo cual, nos da como resultado una gestión documental inteligente, lo que para una mejor comprensión, se explica de la siguiente forma:

La *gestión documental inteligente* o electrónica, como lo describe la Ley, es entonces la aplicación de *nuevas tendencias tecnológicas* en el ámbito archivístico, es decir, es contar con un sistema más dinámico e integral, en el que se consideren elementos como la eficiencia, accesibilidad, disponibilidad, interoperabilidad, así como adecuado tratamiento, conservación, gestión y publicación de documentos electrónicos; resolviendo así las necesidades en todas las fases de ciclo de vida de los documentos y fortaleciendo el derecho de acceso a la información, evitando de tal forma horas perdidas al buscarla.

Pero no solo es contar con sistema integral para acceder correctamente al flujo de información, es imperante que los metadatos descriptivos de los documentos faciliten las búsquedas de estos y, para ello, la tendencia tecnológica, acompañado de la innovación y apoyo de otras disciplinas, es clave, para su éxito. Verbigracia, es el uso de la semántica (web 3.0), a la mayoría de nosotros nos ha ocurrido alguna vez que al hacer una búsqueda en Internet nos han aparecido resultados que, aunque contienen las palabras clave que hemos buscado, no tienen nada que ver con el tipo de información en la que estamos interesados.

A través de la *semántica* lo que se busca es eliminar este problema, consiguiendo que la información que se muestra al usuario se amolde lo máximo posible a lo que de verdad está buscando. Para ello, la búsqueda (metadatos) no solo se realiza centrándose únicamente en los parámetros buscados, sino en la semántica o significado de los mismos. (Castells, 2004, pp.196-210).

Por otro lado, es oportuno hacer mención, que para elegir o crear un sistema para la gestión documental, es importante tomar en cuenta las bases mínimas que señala el artículo 46 de la precitada ley, aunado a los siguientes objetivos (Olivares, C. 2010, p.19) que *podrían* resultar aplicables, según sea el caso:

- Que sea un sistema integrado para el control y gestión de archivos de trámite, concentración e históricos, en su caso.
- Que el sistema sea un producto estándar, aplicable a distintas plataformas y archivos.
- Que el sistema cumpla sobradamente con las normas de descripción archivísticas vigentes internacionales ISAD (G)<sup>5</sup> e ISAAR (CPF)<sup>6</sup> y sea fácilmente integrable en un sistema global de gestión documental.
- Que sea un sistema que cubra perfectamente los procesos propios del quehacer archivístico tales como: descripción, ordenación, clasificación, transferencias, expurgos, calendarios de conservación, consultas, préstamos y todas aquellas operaciones que forman parte de la gestión documental.
- Que el sistema sea robusto y completo, pero fácil de usar y sumamente flexible, que aproveche a fondo las últimas tecnologías y se encuentre di-

<sup>5</sup> Por sus siglas en inglés General International Standard Archival Description (Norma Internacional General de Descripción Archivística). Si bien es cierto no es objetivo de este artículo abundar en el estudio de la norma, el lector podrá profundizar consultando Cfr. <http://www.agn.gob.mx/menuprincipal/archivistica/normas/pdf/isad.pdf>

<sup>6</sup> Por su siglas en inglés International Standard Archival Authority (Norma Internacional sobre los Registros de Autoridad de Archivos relativos a Instituciones, Personas y Familias). Si bien es cierto no es objetivo de este artículo abundar en el estudio de la norma, el lector podrá profundizar consultando Cfr. <https://www.ica.org/sites/default/files/ISAAR2ES.pdf>

señado para el control y gestión de archivos de trámite, concentración e históricos.

- Que la interfaz de usuario sea amigable e intuitiva para Web, compatible con Internet Explorer o Firefox, con acceso en línea a catálogos públicos de consulta o Web.
- Que el diseño de la interfaz de usuario sea presentable, sencillo y eficaz.
- Que sea un sistema escalable.
- Que el sistema funcione sobre entornos ajustados a los sistemas abiertos.
- Que el diseño del sistema cuente con versiones Cliente/Servidor y Web, así como herramientas específicas para Internet.
- Que el sistema esté ajustado a los estándares oficiales de archivística: ISAD (G) e ISAAR (CPF), así como los protocolos TCP/IP<sup>7</sup>, ODBC<sup>8</sup>, y todas aquellas especificaciones y tendencias del mercado.
- Que el sistema permita la gestión integrada de todas las actividades automatizables de un archivo, buscando siempre:
  - Que los procesos necesarios para ésta gestión estén agrupados de forma coherente en módulos que funcionen de forma coordinada, compartiendo bases de datos para evitar la introducción de información redundante.
  - Que la información de las unidades de descripción sea almacenada y presentada según la norma ISAD (G).
  - Que sea posible generar distintas plantillas para la descripción y consulta de los documen-

tos en función de su tipología documental, nivel de descripción y tipo de archivo.

- Que el sistema cuente con módulos funcionales para la consulta y acceso a fondos; descripción (cuadros de clasificación, cuadros de organización, transferencias, calendarios de conservación, caducidades, expurgos, entre otros); gestión de usuarios, (consultas, préstamos y reservas), configuración, acceso Web y gestión multimedia.
- Que el sistema permita el control y gestión de las unidades que formen un sistema archivístico completo, con cualquier grado de complejidad, desde los archivos de gestión y administrativos hasta los históricos.
- Que la aplicación cuente con un motor de base de datos MYSQL, que gestione la información descrita y proporcione las estadísticas y reportes necesarios para el seguimiento de las operaciones de control y gestión.
- Que la aplicación utilice una base de datos documental, gestor potente y eficaz para el almacenamiento y recuperación de grandes volúmenes de información de tipo textual, con capacidad de búsqueda con operadores booleanos, de adyacencia y truncamientos.
- Como parte del sistema, el gestor documental debe almacenar la información procedente de las descripciones de elementos y gestionar las búsquedas eficientes (metadatos) orientadas tanto a usuarios expertos como a los que necesitan plantillas asistidas.
- El sistema que se utilice, debe tratar de forma modular la Descripción, Consulta, Gestión Documental, Control de Usuarios, Consultas y Préstamos, Gestión de la Configuración del Sistema, Acceso Web y manejo de objetos multimedia.

---

<sup>7</sup> Entiéndase por TCP/IP: Protocolo de Control de Transmisión/Protocolo de Internet (en inglés Transmission Control Protocol/Internet Protocol).

<sup>8</sup> Open DataBase Connectivity

Estos son algunos puntos de utilidad a considerar en la búsqueda de un sistema de administración de documentos y archivos, pero definitivamente se tiene que atender a las necesidades específicas de cada dependencia. Para finalizar es importante advertir que un sistema ya sea desarrollado internamente en una institución o adquirido, suele ser costoso, por lo que el *software libre* se presenta como una posibilidad para las entidades que no tenga presupuesto (Matellán, O. 2004).

## Conclusiones

En resumen, con el uso de un sistema de gestión documental inteligente, utilizaríamos los recursos (humanos y materiales) de una organización o institución de forma más productiva, disminuiría el consumo de papel de manera considerable evitando así la explosión documental y gasto excesivo de renta de bodegas para la conservación de expedientes; se mejoran los canales de comunicación así como el fácil transporte de grandes cantidades de información en pequeños soportes, se agilizan las búsquedas y con ello se fortalece y propicia el acceso *expedito* a la información.



### Claudia Carolina Olivares Álvarez

Egresada de la Especialidad en Gestión Publicación y Protección de Información por el Centro de Estudios Superiores de la Información Pública y Protección de Datos Personales, es Licenciada en Informática por la Universidad de Guadalajara y Maestra en Administración Pública por la Universidad del Valle de México.

Ha sido facilitadora de diversos cursos en materia de organización de archivos a distintas dependencias de gobierno tanto federal como local. Fue responsable de la implementación del proyecto de archivos en la Comisión Nacional Forestal.

Actualmente es asesora en el Instituto de Transparencia, Información Pública y Protección de Datos Personales de Jalisco.

## Bibliografía

- Álvarez, E. (2017). La gestión documental frente al reto de las tecnologías de la Información y comunicación, como vía para lograr adentrarse En el proceso de innovación tecnológica de los archivos en Colombia. Trabajo de grado. Universidad de La Salle.
- Calandra, P. (2009). Conociendo las TIC. Santiago de Chile: Universidad de Chile, Facultad de Ciencias Agronómicas. Recuperado el 13 de mayo de 2019, de <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/120281>
- Castells, P. (2004). La Web semántica. En Sistemas interactivos y colaborativos en la web (pp. 195-212). Castilla-La Mancha España: Ediciones de la Universidad de Castilla - La Mancha.
- International Council on Archives. (2004). Norma Internacional sobre los Registros de Autoridad de Archivos relativos a Instituciones, Personas y Familias. 12 de mayo de 2019, de Consejo Internacional de Archivos Sitio web: <https://www.ica.org/sites/default/files/ISAAR2ES.pdf>
- Ley General de Archivos, Diario Oficial de la Federación, México, 15 de junio 2018.
- Matellán, O. (2004). Sobre software libre: compilación de ensayos sobre software libre. Madrid, España: Ediciones de la Universidad Rey Juan Carlos, Servicio de Publicaciones Dykinson.
- Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. (1999). ISAD (G) Norma Internacional de Descripción Archivística. 12 de mayo de 2019, de Gobierno de España Sitio web: <http://www.agn.gob.mx/menuprincipal/archivistica/normas/pdf/isad.pdf>
- Olivares, C. (2010). Automatización de los procesos documentales de la Comisión Nacional Forestal (CONAFOR) mediante la implementación del Sistema de Administración de Archivos. Tesis de licenciatura. Universidad de Guadalajara.