

La AS 5090-2003 : Una norma australiana sobre el análisis del proceso de trabajo en el contexto de la gestión de documentos

MARÍA JOSÉ MOYANO LÓPEZ – ROSA MARÍA ORDÓÑEZ SÁNCHEZ

Facultad de Biblioteconomía y Documentación. U. de Granada

Resumen: Se realiza un comentario de la norma australiana AS 5090-2003. El objetivo es dar a conocer la existencia de dicha norma como un recurso importante para cualquier organización pública ó privada, independientemente de su tamaño ó del sector al que pertenezca, de forma que pueda utilizarla para: analizar sus procesos de trabajo en la gestión de documentos; construir un sistema de gestión de información eficaz que permita la reducción de costes y mostrar una organización transparente de cara a sus clientes. Se presenta como documento anexo, un ejemplo de los elementos del análisis del proceso de trabajo utilizados en la gestión de personal de una institución.

Palabras clave: Análisis del proceso de trabajo, Gestión de documentos, AS 5090-2003

1. INTRODUCCIÓN

El análisis de los procesos de trabajo es un aspecto importante de la gestión de documentos ya que permite que cualquier organización pueda identificar dónde y con qué fin fueron creados sus documentos.

La importancia de la norma AS 5090-2003 sobre el análisis del proceso de trabajo en el contexto de la gestión de documentos, radica en mejorar la integridad de la gestión de una organización y conceder la importancia que tiene el manejo de documentos. Dicha norma es aún más importante para aquellas organizaciones que quieran conservar la confianza de sus inversores, socios, clientes y mercado.

El objetivo de esta comunicación es presentar la norma AS 5090-2003 como guía para la práctica de la gestión y como soporte normalizado.

2. GESTACIÓN DE LA NORMA

La norma AS 5090-2003 sobre el análisis del proceso de trabajo en la gestión de documentos ha sido elaborada por la "Joint Standards Australia/Standards New Zealand" y por el Comité IT-021 sobre Gestión de Documentos; llegando los miembros de ambos países al acuer-

do de desarrollarla como una norma australiana, en lugar de una norma australiana/neocelandesa.

El Comité IT-021 desarrolló en 1996 la serie de normas AS 4390 sobre Gestión de Documentos . Dicho comité estableció a su vez varios subcomités para la investigación y el desarrollo de normas complementarias; uno de los cuales, en concreto, el subcomité IT-021-04, se dedicó a la "organización del trabajo" ó al análisis del proceso de trabajo. Fruto de su trabajo es el desarrollo de esta norma para apoyar a la serie de normas AS ISO 15489 que sustituyó a las AS 4390.

El objetivo de esta norma es proporcionar unas directrices para llevar a cabo el análisis del proceso de trabajo en la gestión de documentos; pudiendo ser aplicada por todo tipo de organizaciones y extensible a todo tipo de soportes.

3. ESTRUCTURA Y CONTENIDO DE LA NORMA

La norma se estructura en 9 apartados. Su composición obedece a una estructura típica donde se señalan: el alcance de la misma, aplicación, definiciones, documentos de referencia sobre los que se fundamenta, responsabilidades y funciones, análisis del proceso de trabajo, aplicación del análisis del proceso de trabajo y, finalmente, se especifica la realización del análisis del proceso de trabajo. Estructura que representamos a continuación:

Epígrafes

Prólogo

1. Introducción

2. Alcance

3. Aplicación

4. Definiciones

5. Documentos de referencia

6. Responsabilidades y funciones

7. Análisis del proceso de trabajo

Subepígrafes

5.1. Normativa de referencia

5.2. Documentos relacionados

6.1. General

6.2. Propiedad

6.3. Gestión de Documentos

7.1. Tipos de análisis

7.2. Análisis funcional

7.3. Análisis secuencial

8. Aplicación del análisis del proceso de trabajo

9. Realización del análisis del trabajo proceso de

9.1. Alcance y naturaleza
9.2. Análisis funcional
9.3. Análisis secuencial

Anexos

A. Ejemplo de descomposición funcional

B. Ejemplo de análisis secuencial

C. Ejemplo de análisis de las normas básicas de una organización

3.1. Alcance

Esta norma ha sido desarrollada para ser utilizada por cualquier organización que quiera analizar sus procesos de trabajo, indistintamente de su tipología y bajo cualquier soporte, incluidos los electrónicos.

3.2. Aplicación

La norma se puede aplicar para conocer las necesidades específicas de la organización, desde la identificación y el análisis de todas sus funciones hasta el análisis de la actividad de un negocio concreto.

La aplicación de esta norma es voluntaria. Dicha norma es independiente de la tecnología, aunque se puede utilizar para evaluar la adecuación de las herramientas utilizadas en los procesos de trabajo de una organización.

3.3. Definiciones

La AS 5090-2003 recoge un conjunto de definiciones que junto con los términos dados en la norma AS ISO 15489, son básicos para comprender los contenidos y establecer el pensamiento teórico sobre el que se sustenta.

3.4. Documentos de referencia

NORMATIVA DE REFERENCIA

AS ISO 15489 Record Management

AS ISO 15489.1 Part 1: General

AS ISO 15489.2 Part 2: Guidelines

DOCUMENTOS RELACIONADOS

WMC Workflow Management Coalition, The Workflow Reference

Model, Version 1.1, Document Number TC00-1003, 1999

<http://www.aiim.org/wfmc/DOCS/refmodel/rmv1-16.html>

3.5. Responsabilidades y funciones

Esta norma nos remite al apartado 6.3 de la norma AS ISO 15489.1

Por otro lado, nos indica que el director ejecutivo es la

persona responsable del funcionamiento de la organización y es el encargado de asegurar que las tareas de la gestión documental sean conocidas en toda la organización, de forma que cada empleado tenga asignada su responsabilidad y su función en el uso, manejo y preservación de los documentos.

La gestión de documentos incluye cualquier tipo de documentación necesaria para el desarrollo de las tareas que se llevan a cabo en cualquier organización, como por ejemplo normas, procedimientos y directrices del negocio.

3.6. Análisis del proceso de trabajo

Alcance y naturaleza

Según la norma una de las primeras tareas a realizar en cualquier proyecto es determinar el alcance. Por otro lado, hay que fijar los límites y el contexto del análisis, identificar la regularidad y el contexto organizativo del proyecto; lo que conlleva establecer las normas que se van a reflejar en los procedimientos específicos de un proceso de trabajo.

¿Cuál es la tarea sobre la que se centra el análisis?

Cada una de las tareas de la gestión de documentos se basa en un tipo de análisis (contextual, funcional o secuencial) y en el alcance de la organización.

El nivel de detalle depende de la naturaleza de la tarea. El desarrollo de procedimientos para un sistema de gestión de documentos en un negocio concreto puede requerir la clasificación de secuencias con más detalle y el desarrollo de un esquema de clasificación funcional para la totalidad de una organización puede bastar con el nivel de identificación de acciones o con un nivel más complejo para proyectos más específicos.

ANÁLISIS DEL CONTEXTO

Todo análisis de un proceso de trabajo debe comenzar por analizar el contexto en el que se realizan las actividades, estableciendo la conexión existente entre unas actividades y otras y las relaciones entre actividades y funciones e identificando los requisitos legales, las normas del negocio y las necesidades de la comunidad.

Elementos a tener en cuenta para analizar el contexto:

1. Reglas y leyes estatutarias
2. Normas industriales obligatorias
3. Códigos de conducta voluntarios, que reflejan las expectativas de la comunidad sobre los profesionales
4. Políticas internas de la organización
5. Procedimientos y reglas de la organización
6. Direcciones, prácticas y convenios locales

Algunas de las preguntas que sugiere la norma para ayu-

dar a la organización en el análisis, son las siguientes:

- a) ¿Cuáles son las normas del negocio y los requisitos legales que se deben cumplir para una actividad o función?
- b) ¿Qué otros instrumentos reguladores se deben tener en cuenta?
- c) ¿Quién es el responsable de la actividad?
- d) ¿Dónde se realiza la actividad?

ANÁLISIS FUNCIONAL

El análisis funcional consiste en una descomposición jerárquica, que comienza definiendo los objetivos generales y los objetivos de la organización ; identificando las funciones que se quieren conseguir por cada uno de los objetivos. A continuación, se descomponen éstas para identificar las actividades y acciones que las constituyen y a su vez, se descomponen las actividades y las acciones.

El análisis funcional se aplica a ciertas tareas de la gestión de documentos, como puede ser la identificación de los documentos a través del tiempo ó la clasificación de los mismos para su identificación, localización y su conexión con otros documentos.

La descomposición funcional descubre las relaciones que existen entre actividades y transacciones, incluyendo aquellas que no son obvias pero que no obstante tienen implicaciones para la gestión de documentos.

Principales **etapas** del análisis funcional:

1. Identificar los objetivos y estrategias de la organización
2. Determinar las funciones generales de la organización para cada uno de los objetivos y estrategias
3. Identificar las actividades de la organización que constituyen dichas funciones
4. Analizar todas las etapas que integran cada actividad para identificar los grupos de acciones que constituyen dicha actividad

Normalmente, la identificación de los objetivos y de las estrategias generales de las organizaciones se basan en: sus informes internos, sus informes técnicos públicos, su planificación interna, su documentación y su presupuesto.

Las funciones se identifican a través de los objetivos de la organización y se definen como actividades agrupadas con un objetivo concreto. En general, las funciones deberían ser categorías exclusivas, aunque sus actividades pueden repetirse a lo largo del análisis.

La determinación de las funciones de una organización es un proceso bidireccional, que analiza jerárquicamente los objetivos de la misma e investiga y

analiza las actividades que los agrupa .

Finalmente, la norma establece que para un esquema de clasificación funcional se debería desarrollar un modelo representativo de los procesos de la organización, que muestre tanto las relaciones jerárquicas entre funciones y actividades como las relaciones entre los procesos.

ANÁLISIS SECUENCIAL

El análisis secuencial identifica y proyecta la secuencia de acciones de un proceso de trabajo y sus enlaces con otros procesos. Este análisis explica cada una de las etapas del proceso cronológicamente. Dicho análisis trabaja en una escala más pequeña que el análisis funcional, es decir, en el nivel transaccional.

La planificación secuencial de un proceso real en cualquier lugar de trabajo debería incluir los procesos de la gestión documental.

Para realizar este análisis, la norma señala los principales elementos del mismo y facilita para cada uno de ellos una serie de preguntas que ayudan a la organización a identificar sus elementos.

Elementos:

1. Identificar la secuencia de acciones de un determinado proceso

Preguntas:

- a) ¿Qué inicia el proceso y cómo es registrado éste?
- b) ¿Qué información y materiales se necesitan para comenzar el proceso?
- c) ¿De dónde procede dicha información y dichos materiales?
- d) ¿Cuál es la secuencia de acciones y cómo están relacionadas?

¿Hay secuencias paralelas en algún punto del proceso?
¿Dónde convergen las secuencias paralelas?

2. Identificar y analizar las variaciones del proceso

Preguntas:

- a) ¿Qué condiciones se fijan para aprobar la actividad que permite seguir adelante con el análisis?
- b) ¿Qué sucede si no se conocen todas las condiciones?
- c) ¿Cuáles son los procedimientos que identifican dichas condiciones y cualquier variación en ellas?
- d) ¿Quién autoriza o aprueba las acciones principales?

3. Establecer las normas base para las acciones identificadas

Preguntas:

- a) ¿Qué acciones son necesarias para cumplir con las reglas?
- b) ¿Qué acciones se derivan principalmente de los mecanismos del proceso?
- c) ¿Qué acciones permiten acceder a la información nece-

saria para el proceso?

d) ¿Qué acciones son necesarias para obtener y registrar la autorización y poder completar las etapas individuales?

4. Identificar los enlaces a otros sistemas

Preguntas:

a) ¿Cuántos empleados de la organización se dedican al proceso y además participan en otros procesos de trabajo?

b) ¿Cuáles son los materiales necesarios para realizar la actividad y como son facilitados para el proceso?

c) ¿Qué fuentes o bases de datos sobre documentos o información son utilizadas para realizar este trabajo y cómo son modificadas por el proceso?

d) ¿Qué otras tareas o actividades están relacionadas con este proceso de trabajo concreto?

COMPROBACIÓN DEL ANÁLISIS DEL PROCESO DE TRABAJO CON LOS EMPLEADOS IMPLICADOS

La norma señala la importancia de validar el análisis del proceso con las personas implicadas, para asegurar que la recogida y el registro de información ha sido correcta.

Para comprobar el análisis, la norma sugiere que se hagan las siguientes preguntas:

a) ¿Están todas las acciones incluidas en la actividad?

b) ¿Son correctas las razones para cada acción?

c) ¿Están la secuencia de acciones y sus relaciones descritas correctamente?

d) ¿Hay variaciones en las secuencias que deberían estar documentadas?

e) ¿Se reflejan las descripciones y la terminología usada en el proceso de forma sinónima al uso que se hace en la organización de manera que se puedan entender fácilmente?

Por último, la norma concluye diciendo que toda la documentación del análisis debería quedar registrada para entender con que fin se inició éste.

ANEXO : EJEMPLO DE ANÁLISIS SECUENCIAL

ALCANCE

Este anexo muestra un ejemplo de análisis secuencial en el caso de producirse una baja de trabajo.

ANÁLISIS SECUENCIAL DE LA APLICACIÓN DEL PERMISO DE LA BAJA

Secuencia de acciones

1. El interesado rellena una plantilla
2. La plantilla se somete a la autoridad competente para su aprobación
3. La plantilla se comprueba para determinar si están completos y si son correctos los datos, comparándolos con el registro del empleado (por ejemplo, n° del personal, condiciones de trabajo, firma, etc.)
4. Se identifica el motivo de la baja (enfermedad, maternidad, baja sin salario, etc.), además de los derechos del interesado según las normas establecidas en la organización
5. Se confirma la disponibilidad de la baja para el interesado

6. La baja es aprobada y registrada

7. Los derechos de la baja se vuelven a considerar, una vez que la aplicación surte efecto

8. Se notifica el período de la baja a la sección de nóminas para realizar el ajuste del salario

9. Se calcula y autoriza el ajuste del salario

El resultado de esta secuencia de acciones es la notificación al interesado de la aprobación de la baja y de las consiguientes variaciones en el salario.

Registro y comprobación

Este ejemplo está basado en el uso de una plantilla en formato impreso o electrónico, que permite estructurar el proceso y comprobar la información con la existente en la base de datos. Como consecuencia de esto tenemos:

a) Documentación de la autoridad competente o de sus delegados

b) Inscripción de los empleados y de los documentos que acreditan sus derechos

c) Recogida de información de las transacciones previas en una plantilla

d) Procedimientos normalizados que han identificado la creación y de captura de documentos

BIBLIOGRAFÍA

Moro Cabero, Manuela. "La gestión de documentos electrónicos en la norma ISO 15489 sobre gestión de documentos administrativos". En: *Tábula*, 2002, n. 5, pp. 97-129.

AS ISO 15489-1 Australian Standard, record management: part 1: General. Sydney: Standards Australia International, 2001. 0733743463

AS ISO 15489-2. Australian Standard, records management: part 2: Guidelines. Sydney: Standards Australia International, 2001. 0733743471

AS 5090-2003: Work process analysis form recordkeeping. Sydney: Standards Australia International, 2003. 0733754635

Standards – Australian and international. Consultado en: 15 de julio de 2004

<<http://www.records.nsw.gov.au/publicsector/standards/standards.htm>>

Standards for Records Management. Consultado en: 19 de julio de 2004

<<http://www.archives.sa.gov.au/management/standards.html>>

IMS5047 : Managing Business Records. Consultado en: 4 de agosto de 2004

< <http://www.sims.monash.edu.au/subjects/ims5047/readings.html>>

Strategies for documenting government business: Step B: Sequential analysis. Consultado en: 4 de agosto de 2004

< http://www.records.nsw.gov.au/publicsector/DIRKS/final/step_b/stepb4.htm>