

Auditar la gestión del conocimiento en archivos en el universo ISO 15489

Dra. MANUELA MORO CABERO

Facultad de Traducción y Documentación U. de Salamanca

Galaxia:

Conjunto de gran tamaño constituido por numerosísimas estrellas, polvo interestelar, gases y partículas.

DRAE¹; 2001

0 UNA GALAXIA CODIFICADA BAJO LAS SIGLAS GCA (GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN ARCHIVOS)

Recientemente, pudimos sentirnos cautivos con M. Castells² cuando leíamos su obra titulada la Galaxia Internet en la que ésta última quedaba definida como un universo que nos enReda independientemente de nuestras pretensiones en la *Sociedad Red*. Unos años antes, Margaret Hedstrom definía el grado de impacto que el documento electrónico provoca en nuestra sociedad de forma similar al impacto provocado por el surgimiento de la imprenta; está última, como Galaxia en la sociedad del Renacimiento tal y como McLuhan la concibió. Los autores rememorados han analizado Galaxias intangibles, formadas por espacios lógicos más que físicos, cercanas a territorios ignotos, cuyo impacto incide en espacios físicos, conocidos y próximos: trepana nuestra profesión, pero también nuestra forma de comprender e interactuar en la sociedad en la que se inserta.

Esta no es otra que la sociedad del conocimiento. Sociedad en la que impera un sistema de producción que sumerge a instituciones públicas y privadas en la vorágine de un entorno altamente competitivo y dinámico, en la que mantenerse en la cresta de la ola resulta extremadamente dificultoso. Un nivel de rendimiento competitivo exige a estas organizaciones en primer lugar, tener identificados sus recursos - tangibles e intangibles- así como sus capacidades disponibles para poder definir sus estrategias competitivas; en segundo término disponer de una capacidad de inventario y de evaluación de recursos y capacidades para poder determinar el grado de su utilidad en el logro de una posición competitiva y, en tercer lugar, contar con una capacidad de análisis de las

posibles opciones estratégicas a partir de la disponibilidad y del valor potencial de dichos recursos y capacidades. Los recursos tangibles son fáciles de identificar y valorar a través de la información interna de una organización. Por el contrario, los recursos intangibles son invisibles por lo general a la información contable debido a la dificultad de su valoración; estos últimos, integrados por información y conocimiento, no suelen percibirse con facilidad. Sin embargo, actualmente se cree que parte del éxito de las instituciones se debe a las características de los mismos, dado que son de lenta y costosa acumulación y susceptibles de múltiples usos pero de difícil transacción en los mercados. ¿Cómo vender un personal comprometido, motivado y formado con habilidades para triunfar en una cultura empresarial altamente creativa? ¿Cómo vender un personal integrado en la cultura corporativa de la gestión de documentos electrónicos de archivo?

La creación y gestión de conocimiento en una organización supone un requisito previo para cualquier institución que pretenda adquirir una ventaja competitiva, (ante los ciudadanos o los clientes), dado que el conocimiento aporta mayor proporción de valor añadido y además es de difícil transferencia y duplicación, conformándose como un valor estratégico frente a otros activos de una organización. Su gestión supone una orientación proactiva al cambio, una generación de conocimiento (no una adaptación), una adaptación de la organización hacia este cambio a nivel de sistema, cultura y estrategia, además de una integración de las *funciones de hacer y pensar* a todos los niveles. Para implantar de manera efectiva la gestión del conocimiento disponemos de una variedad de instrumentos que pueden ser utilizados. Herramientas que de alguna manera explican el alcance

¹ Diccionario de la lengua española de la Real Academia Española. Término. Ed. 22ª, 2001, vol. 1, pág. 1107.

² Manuel Castells: *La Galaxia Internet. Reflexiones sobre Internet, empresa y sociedad*. Barcelona: Areté;2001.

interdisciplinar de este nuevo paradigma. Las Ciencias de la Información son de utilidad para construir una infraestructura de apoyo y capacidades especiales relacionadas con el conocimiento. A nadie debe escaparse el importante papel que la Nueva Archivística asume, tanto en la identificación y medición, como en la generación, captura y almacenaje así como en el acceso y transferencia del conocimiento. El gestor de documentos de archivo organiza y valida el *Know-what*³ mediante la incorporación de los documentos -evidencia de las acciones- en el sistema de archivos; demuestra su dominio del *know-how*⁴ ante acciones tan cotidianas como el establecimiento de un cuadro de clasificación y la descripción para la recuperación de una serie; y contribuye con sus actividades, (asegurando la evidencia en un sistema de archivos y la memoria institucional y social), a que otros puedan dar respuesta al *know-why*⁵ de una organización o de un entorno social más extenso.

Frente al conocido enfoque de la gestión de archivos tradicional, la galaxia GCA (gestión del conocimiento de archivos) se orienta hacia el logro de valores añadidos (resultados del proceso informativo-cognitivo) que incidan en la toma de decisiones de las organizaciones y de los usuarios en un entorno dado. Se enumeran los siguientes valores:

- Incremento de la productividad y de la creatividad del capital intelectual que trabaja con recursos de información, así como de su moral, debido al control que todo capital humano ejerce sobre la información que maneja.
- Planificación, diseño, puesta en marcha y evaluación del uso de los recursos de información en la organización, activando las oportunidades de innovación de mejores prácticas y productos.
- Desarrollo del uso estratégico de la gestión de los recursos de información en las organizaciones públicas y privadas con o sin fines de lucro con objeto de facilitar respuestas más rápidas ante los cambiantes entornos.
- Creación del valor empresarial adicional a través de la gestión apropiada del capital intelectual⁶

A diferencia del modelo tradicional de trabajo archivístico, el nuevo modelo de gestión del conocimiento en archivos, inserto en un entorno de trabajo dirigido a obtener, mantener y mejorar el máximo valor añadido, es caracterizado por el gestor de documentos para respon-

der a una genérica toma de decisiones de cualquier organización reproducida en heterogéneos niveles de necesidades. Seguidamente, se detallan algunos de ellos:

Nivel 1 (Logro de la Calidad): Trabajar para implementar, mantener y mejorar la *calidad* en toda o parte de la organización, mediante el desarrollo de servicios que estén estipulados en las normas para lograr su cumplimiento. Esta necesidad se encuentra articulada en la normativa ISO 9000 así como en otras normativas específicas de archivo que han tomado como referente la familia ISO 9000.

Nivel 2 (Fomento del servicio): Gestión o contribución técnica profesional para colaborar en la toma de decisiones basada en información sobre situaciones específicas o particulares desde todos los ángulos posibles. Aspecto que exige disponer la información técnica, de investigación, etc. Sobre temas o situaciones similares. Esta necesidad exige centrarse en un enfoque orientado al usuario.

Nivel 3 (Control de las buenas prácticas): Gestión o contribución técnica profesional para colaborar en Departamentos o/y unidades de trabajo ofreciendo información necesaria para el control de las actividades y el mantenimiento de las mismas, así como la disposición de la documentación para su recuperación en un futuro. Esta necesidad exige el desarrollo de políticas, la asignación de responsabilidades, la definición de procedimientos orientados a facilitar dicha tarea, así como la consolidación de políticas de formación de todos los responsables en cada una de las actividades o tareas.

Nivel 4 (Desarrollo empresarial): Gestión o contribución individual a una división, departamento ofreciendo la información necesaria para evaluar hechos pasados, presentes y establecer opciones de mejora al respecto. Esta necesidad está orientada a fomentar la memoria corporativa a la par que se orienta hacia un enfoque de mejora continuada.

Nivel 5 (Planificación de la Misión): Contribución individual a entidades de trabajo estratégicas (nivel de planificación de la organización, de grupos de trabajo, etc.) que necesitan información de diferentes hechos no relacionados para establecer posibles oportunidades de estabilidad y acciones de mejora. Esta necesidad está orientada hacia el desarrollo y consolidación de estrategias corporativas. Resulta innega-

³ Conocimiento de los hechos. Evidencia de las acciones mediante la integridad del documento completo.

⁴ Conocimiento de los procedimientos. Conocimiento de cómo se desarrollan las actividades.

⁵ Saber el porqué de las acciones y de los hechos.

⁶ Véase MYBURGH, Sue: "The Strategic Strategic Information Manager: Progress through Development"

en *47 Annual Conference and Expo ARMA International 2002 Proceedings*. Nueva Orleans: American Records Managers Association; 2002

ble que son los profesionales responsables de la gestión del conocimiento son los más idóneos para desempeñar con éxito dicha tarea.

Nivel 6 (Contribución al conocimiento del entorno social y corporativo): Interpretar el contexto social, económico, político y tecnológico para contribuir mediante la información al desarrollo de productos y servicios que satisfagan las expectativas de los clientes, así como de bienes no esperados que se conviertan en oportunidades estratégicas. Interpretar, además, el contexto internacional, comunitario, nacional, autonómico y local para contribuir mediante la disposición de la información a la toma de decisiones relacionadas con él. El desempeño de esta necesidad es factible, si estimamos el control que el profesional de gestión del conocimiento de archivos asume sobre el entorno normativo, así como sobre el conocimiento de terceras partes y posibles interesados.

El Subcomité técnico 11 del Comité Técnico 46 nos recuerda a través de uno de sus documentos editados en su página Web⁷ como a menudo gestión del conocimiento se confunde con otros términos como gestión de documentos, gestión de la información, gestión de documentos de archivo, dado que los conceptos pueden ser utilizados de forma indistinta en algunas situaciones. No cabe duda que comparten elementos comunes pero finalidades diferentes. Mientras la gestión de la información se centra en las relaciones existentes entre actividades empresariales, individuos y sistemas de información de una organización, el campo de la gestión del conocimiento, se interesa por implantar y desarrollar procesos y sistemas para capturar y difundir conocimiento en toda la organización. Exige una evaluación del conocimiento previo mediante un análisis exhaustivo del conocimiento disponible en la organización. Este requisito conlleva la evaluación de los requisitos necesarios de conocimiento de utilidad para dinamizar los procesos, -en atención a los resultados comparativos- la planificación y el control del desarrollo de las acciones que permitan el logro de los objetivos de una organización. Esta disciplina estratégica emergente se vale de las herramientas de otras

áreas existentes como es la gestión del cambio, la reingeniería de procesos, la gestión de la información y por supuesto, de la archivística, si entendemos la gestión del conocimiento como una disciplina de amplio alcance aplicada en una organización y en su entorno.

Atendiendo a la definición que el DRAE nos ofrece sobre la voz **Galaxia**, en la misma, es posible observar variados elementos integrantes que contribuyen a su propia estabilidad y crecimiento. Así, podemos enumerar los siguientes:

- 1) El corazón de la galaxia está constituido por la constelación ISO 15489, conformada por 2 grandes estrellas: ISO 15489-1:2001⁸ e ISO TR15489-2:2001⁹.
- 2) La constelación Metadatos integrada por la Especificación MoReq (*Model Requirements for the Management of Electronic Records*)⁵ y por la ISO/DIS 23081:2004 - Parte 1. Principios (*Records Management processes. Metadata for records-*)

La especificación MoReq se erige en la guía de los elementos funcionales de un sistema de archivos. Facilita, entre otros aspectos, el establecimiento de los requisitos a considerar en el momento de seleccionar un software apropiado para hacer viable una gestión electrónica de documentos de archivo en consonancia con ISO 15489:2001¹⁰. Dicha constelación se completa con una partícula técnica que no es más que una especificación sobre los metadatos necesarios en el proceso de gestión de documentos de archivo: la normativa ISO/DIS 23081-1:2004¹¹. La normativa ISO 23081 se estructura en 3 partes. En la primera parte de la normativa se recogen los principios a considerar sobre los metadatos más apropiados para los documentos de archivos en los procesos de gestión de documentos de archivo. Se pretende su publicación final como norma ISO en diciembre del 2004. El objetivo es desarrollar dos partes más que completen la guía para comprender, implantar y usar los metadatos en el marco contextual ISO 15489. Dicho proyecto está liderado por Hans Hofman. La segunda parte recoge las indicaciones para implemen-

⁷ *Records Management Relationships with Information Management, Knowledge Management and Document Management*;2002.

⁸ ISO 15489-1:2001:

Information and documentation. Records Management. Part.1 General. ISO: Ginebra: 2001.

⁹ ISO/TR 15489-2:2001: *Information and documentation. Records Management. Part.2 Guidelines.* ISO: Ginebra: 2001.

¹⁰ Modelo de Requisitos para la gestión de documentos electrónicos de Archivo. Traducida al Español. Tal y como se puede leer en su introducción *incide especialmente en los requisitos funcionales de la gestión de documentos electrónicos mediante un sistema de gestión. Esta especificación resulta de gran utilidad en el momento de establecer una licitación o crear un software determinado para un sistema, sirve para auditar el sistema de gestión existente, es útil como documento de referencia para la preparación de cursos de gestión de documentos o como material de trabajo, como instrumento docente, como directriz que guíe el desarrollo de productos para el caso de proveedores, como orientación sobre la naturaleza de los servicios que prestan los proveedores de servicios y como referencia a la hora de especificar los servicios que van a contratar.* Véase la Especificación

¹¹ ISO/TS 23081-1: *Information and documentation-Records management processes-Metadata for records. Part 1: principles.* ISO: Ginebra; 2004. En la actualidad se haya como norma borrador internacional sometida a votación programada en el mes de septiembre. ISO/DIS. Ha sido preparada por el Subcomité SC11 en colaboración con el ISO/TC 10 *Documentación de productos técnicos* y con el ISO/TC 171 *Aplicaciones de gestión documental.*

tar los metadatos en el contexto ISO 15489, mientras que la tercera está dirigida a la Evaluación del conjunto de metadatos existentes e iniciativas en el contexto ISO 15489. Estas últimas partes se encuentran en fase de preparación como informes técnicos.

- 3) Otras nebulosas y partículas gaseosas podemos encontrar en dicha galaxia; orientadas éstas, a la verificación y evaluación del cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 15489, bajo el formato en estudio de borradores:
 - a. Una lista de verificación de los requisitos de gestión de documentos de archivo defendidos en la norma ISO 15489¹²
 - b. El borrador de norma sobre el cumplimiento de gestión de documentos de archivo según la norma ISO 15489¹³. El borrador de la norma se concibe como una guía para el control y la auditoria de los programas y procesos de gestión de documentos según la norma ISO 15489.
- 4) Además, es posible hallar en estado de polvo interestelar otro documento de interés; esto es, el cuestionario de revisión de la propia norma, de utilidad para la revisión y para la medición del uso y aceptación de la misma, y de alcance universal. Un Cuestionario que ha sido difundido en el pasado mes de julio para su recogida de datos en todo el panorama archivístico internacional¹⁴. Este cuestionario a la par que permite recopilar información para la mejora de la norma, tiene como finalidad establecer el alcance para el desarrollo de un manual de uso de

dicha normativa que facilite su aplicación. Ha sido estructurado en 4 partes en las que se pretende recoger información sobre las entidades que utilizan dicha norma así como sobre las que no la utilizan. Se contemplan interrogantes sobre las partes o contenidos utilizados, y sobre los aspectos que pueden ser mejorados¹⁵

El conjunto de respuestas obtenidas durante la fase de recogida de datos será traducida al inglés para su análisis por el Grupo de Trabajo Español del SC 11 con objeto de unificar respuestas que permitan establecer los primeros resultados sobre la norma, su uso, su valoración así como su nivel de impacto en el panorama internacional a la luz de una cercana revisión. Los resultados serán analizados en la reunión que el SC11 tiene fijada en Australia en el próximo otoño.

- 5) Esta galaxia, cuya visibilidad es posible en el ámbito internacional, y cuya interpretación se escribe en caracteres anglófonos, fundamentalmente, está siendo trabajada en nuestro país desde dos telescopios singulares con el objetivo de difundirla en el idioma español: El observatorio astrológico del Grupo de Trabajo de Expertos en Documentos Electrónicos (CARMEN) y el del Grupo de trabajo sobre gestión de documentos de archivo que el Comité Técnico de Normalización de Documentación de AENOR (Asociación Española de Normalización) -Comité 50- tiene activo bajo la coordinación de FESABID¹⁶.

Han sido planteados en este trabajo dos objetivos cla-

¹² ISO/TC 46/SC 11 N 429: a Records Management Checklist (ISO 15489). Documento de trabajo en línea no accesible salvo a grupos de trabajo.

¹³ ISO/TC 46/SC 11 N 429: *Recordkeeping Compliance Against as ISO 15489*. Draft (Interim) Standard. Documento de trabajo en línea no accesible salvo a grupos de trabajo. Versión/V97.1. El proyecto de trabajo, tal y como lo mantiene el SC11 se corresponde con la ISO/CD 19853 *Self Assessment guide*; 2004. Este proyecto se encuentra dirigido por Catherine Zongora. WG4 del SC11.

¹⁴ ISO TC46/SC11: *Communication Chanel Web Site*. Archives/Records Management. Encuesta sobre puntos de vista y experiencias. [Consulta 11-06-04] http://isotc.iso.ch/webquest/tc46sc11/NewReply.xsql?TEMPLATE_ID=2&langcode=es; ISO: Ginebra; 2004

¹⁵ El cuestionario, que pretende valorar las opiniones sobre la norma y el uso de la misma mediante su experiencia o aplicación, fue diseñado para ser contestado en 15 minutos, mediante soporte electrónico. A su vez, en él se contienen preguntas cerradas o con límite de palabras en las respuestas en algunos casos. Está estructurado en 4 partes con objetivos diversos. Estas son:

Parte 1 Datos sobre la entidad. Orientado a la recopilación de información sobre la organización que participa en la encuesta. Se trata de obtener datos sobre las instituciones que nos permitan establecer variables sobre el uso, tamaño, contexto social de trabajo, etc.

Parte 2. Datos sobre el uso de la normativa. Orientado a conocer los elementos siguientes: la finalidad y naturaleza del uso de la norma, el uso de otras normas nacionales o códigos de buenas prácticas -se enumeran normas de gestión de calidad; las secciones más utilizadas y, finalmente, el periodo de tiempo que la entidad lleva trabajando con dicha normativa.

Parte 3 Datos sobre mejora. Orientado a recopilar opiniones y sugerencias para la mejora o supresión de información de manera razonada. Esta parte está construida con preguntas abiertas con límite de extensión en las opiniones del tipo qué añadiría, cambiaría, mejoraría y tipos de beneficios que estos cambios supondrían.

Parte 4 Datos orientados a recoger información de no usuarios de esta norma. El objetivo es obtener el máximo de información sobre las razones existentes para no utilizar dicha normativa.

¹⁶ El Comité Técnico Nacional 50 de AENOR es el encargado de actualizar y redactar las normas UNE que afectan en las tareas de quienes trabajan diariamente en la gestión de Información. FESABID como representante de profesionales de bibliotecas, archivos y centros de documentación, pretende, al frente de este Comité, ofrecer a todos los interesados en colaborar en la redacción de normas que afectan a la profesión, la oportunidad de decidir sobre las medidas a tomar con las que actualmente están en vigor y proponer aquellas nuevas que se necesiten para realizar de la mejor forma posible nuestro trabajo. Las responsabilidades del CTN 50 son las de elaborar y actualizar las normas UNE relacionadas con documentación así como realizar el seguimiento de los trabajos de los Comités Técnicos de ISO, que el CTN 50 tiene asignados, proponiendo los votos y comentarios técnicos a los documentos y nominando a los expertos y delegados nacionales que asistan a las reuniones de comités internacionales. El grupo de documentos de archivo representa a España en el Subcomité Técnico 11.

ves. Uno primero, de carácter general, dirigido a difundir a la mayor audiencia posible, el estado de las interpretaciones y estudios de dicha galaxia. Se pretende, en suma, animar a los lectores y asistentes a estas jornadas a adentrarse en el conocimiento de un nuevo universo normativo, en su estudio y uso en el contexto de su trabajo. Si bien, ha sido programado un segundo objetivo de carácter específico, orientado a analizar la importancia de la auditoría en la gestión del conocimiento de archivos. Se subraya con su estudio la necesidad de investigar este aspecto que completa y asegura la armonía de los elementos integrantes de la galaxia.

El estudio ha sido estructurado en 3 apartados. Tras la contextualización de la galaxia en el *Universo Gestión del Conocimiento* concebido con una finalidad introductoria, se ha elaborado un apartado, orientado a presentar la labor que realizan los promotores e intérpretes de la galaxia. Se ha estimado conveniente incluir un enunciado dedicado a difundir los aspectos de contenido más importantes de la norma ISO 15489 así como los principios para su control, antes de pasar a trazar un epígrafe en el que se difunde la estructura de los instrumentos de valoración de la conformidad del sistema. Finalmente, se ha establecido una aproximación conceptual al proceso de auditar, detallando su contenido en la normativa y describiendo las distintas propuestas de evaluación surgidas en el panorama internacional.

1 LOS GUARDIANES DE LA GALAXIA

La Organización Internacional de Normalización es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (miembros de ISO). El trabajo de preparación de las normas internacionales se realiza a través de comités técnicos. A su vez, cada comité dispone de Subcomités de trabajo respondiendo a una distribución temática o por áreas de contenidos. La norma ISO 15489-1 *ha sido preparada por el Comité Técnico ISO /TC 46, Información y Documentación*. El Subcomité responsable ha sido el Subcomité SC11, *Gestión de documentos de archivo*.

El análisis del plan estratégico¹⁷ presentado para el presente año -2004, del Subcomité 11, integrante del TC 46, establece como misión: la provisión de *una guía orientadora y de mejores prácticas para el diseño y aplicación de las prácticas, procesos y funciones de gestión de documentos de archivo*.

Con el fin de alcanzar su misión ha programado los siguientes objetivos:

- Promover el conocimiento sobre la normativa ISO 15489
- Desempeñar un papel activo en el desarrollo de la industria de gestión de documentos de archivo
- Promover el reconocimiento de su trabajo como promotor de la gestión de documentos de archivo por otras instituciones públicas y privadas
- Colaborar en el desarrollo de normativa sobre el campo de trabajo con otras entidades
- Favorecer la adopción de la normativa entre los profesionales y la integración de códigos de mejores prácticas en el sector público y privado.

La asunción de estos objetivos implica el desarrollo de normas; la fijación de programas de reuniones para debate o/y de trabajo; el establecimiento de comunicaciones, encuentros y discusiones nacionales e internacionales y la consolidación de relaciones y enlaces diversos. Actualmente, su capacidad y recursos están dirigidos al desarrollo de normativa relacionada con la ISO 15489, a la promoción de dicha normativa y a la consolidación de buenas y mejores prácticas de gestión en las organizaciones, así como al mantenimiento e implantación de las normas e informes técnicos existentes¹⁸.

En lo referente al cumplimiento del primer objetivo -información y promoción de/sobre la normativa ISO 15489-, este Subcomité ha fijado las siguientes líneas de trabajo de promoción:

- Desarrollo de artículos en revistas y boletines del sector
- Participación en Congresos y Jornadas con el objetivo de difusión
- Desarrollo de estudios de caso aplicando la normativa
- Presentación de las herramientas de evaluación del cumplimiento
- Introducción a la relaciones entre ISO 15489 y normativa ISO 9000
- Introducción a la normativa señalando especialmente la estructura de procesos y el contenido de la misma
- Difusión de la información a todos los miembros en el ámbito mundial y fomento de la participación.

Para hacer efectivo su trabajo, se ha indicado que dicho Subcomité programa sesiones en las que interactúa a es-

¹⁷ ISO/TC46/SC11: *Strategic Plan for ISO/TC46/SC11*. Copenhague. Draf 5/03/04.

¹⁸ Esta Capacidad de trabajo se focaliza en las siguientes categorías de actividades: concreción de la parte 2 y 3 de la normativa de metadatos; Implantación de normas sobre acceso en la gestión de documentos de archivo; Revisión de la normativa ISO 15489; Consolidación de relaciones con otros Comités Técnicos de trabajo de ISO y Grupos de trabajo específico como puede ser el CT 171 WG sobre PDF

cala nacional (reunión de trabajo de miembros de un país) e internacional (sesión de trabajo de representantes de miembros ad hoc o de participantes de cada país). Sobre esta estructura se ha erigido un laboratorio de trabajo en cada nación que, lejos de observar la galaxia y recrearse detrás de un sofisticado y potente telescopio, actúa como grupo de trabajo, dispuesto a colaborar en el diseño de los diferentes productos y a ofrecer, a través de todos los canales disponibles de comunicación, una interpretación de este paisaje interestelar.

El grupo de trabajo delegado en España del SC11, de reciente constitución, está compuesto por profesionales provenientes del área de la gestión de documentos tanto en el sector público como en el privado, y que desempeñan funciones diversas en dicho campo. Se organiza así, como un grupo abierto de trabajo y de discusión, integrado por académicos, empresarios, profesionales del sector público y representantes institucionales tanto autonómicos como estatales¹⁹. El trabajo que realiza cada miembro es facultativo y en ningún caso remunerado. En paridad con los objetivos trazados por el SC11 y las actividades de promoción, el grupo desarrolla labores en España dirigidas a la audiencia nacional. De este modo, actualmente, se encuentra elaborando una revisión de las dos partes de la normativa ISO 15489 que ha sido traducida al español. La finalidad es la normalización terminológica con objeto de presentarla a disposición del Comité Técnico Nacional 50 para su aprobación y, así, pasar a la fase de información pública. Se ha programado la presentación de la traducción y del contenido de la norma en una Jornada específica a desarrollar en el Otoño próximo, avalada por representantes de AENOR, del SC11 de ISO, de la Subdirección General de Archivos Estatales y por el propio grupo de trabajo.

A su vez, el grupo asume entre sus proyectos de trabajo:

- 2) La elaboración de una guía de uso cuya decisión definitiva se llevará a cabo una vez finalizado el proceso de adopción como norma UNE.
- 3) El establecimiento de una reunión con los responsables de AENOR para conocer cómo se desarrollaría el proceso de certificación de los sistemas de archivo ante el cumplimiento de la normativa.

- 4) La traducción de la primera parte de la Especificación Técnica 23081:2004 (en su actual versión DIS: 23081:2004 sobre Metadatos). Se encuentra en la primera fase de traducción.
- 5) La programación de una jornada informativa sobre Productos de mercado (software) y cumplimiento de la norma donde intervengan representantes institucionales y representantes de empresas de este sector. En este sentido, han sido fijados los puntos de trabajo para normalizar la presentación para cada uno de los participantes.
- 6) El seguimiento de los trabajos del TC46/SC11 de ISO. Entre sus tareas más recientes destaca la participación en el proyecto de encuesta de alcance mundial sobre el uso de las normas. Dicho grupo ha sido el encargado de traducir el cuestionario al español con objeto de facilitar su difusión y lo ha difundido a través de las listas de distribución. También será el encargado de traducir del español al inglés las respuestas dadas a las cuestiones abiertas existentes en el cuestionario para que puedan ser analizadas por el Grupo 5 del SubComité SC11 responsable del cuestionario.

2 LA CONSTELACIÓN NORMATIVA ISO 15489:2001: ORIGEN, ESTRUCTURA, FASES, PROCESOS E INSTRUMENTOS

2.1 Origen y estructura

La norma ISO15489 sobre gestión de archivos administrativos surge a modo de guía para la práctica de la gestión de documentos de archivo, erigiéndose en soporte normalizado, cuyo alcance implica a todo tipo de organizaciones y sistemas de archivo: convencionales o /y electrónicos. Se trata de una normativa de carácter operativo, orientada al logro de mejores prácticas en gestión de documentos de archivo, estructurada en 2 partes mediante un formato coordinado. Así, la parte 1- *General*, publicada bajo consenso internacional- se distribuye en 11 apartados²⁰, mientras que la parte 2- *Guía práctica*, editada como informe técnico se estructura en 6. Subdivisiones que conforman, respectivamente, el marco teórico desarrollado en la primera y el marco práctico elaborado en la segunda²¹. En la primera parte, se subra-

¹⁹ Componentes del Grupo de trabajo: Carlota Bustelo (Inforárea), María Luisa Conde (Sub. General Archivos Estatales), Miguel Ángel Esteban (Universidad de Zaragoza), Juan Ramón Orbea (Iberdrola); María del Valle Palma (UOC), Luisa Tolosa (Universidad politécnica de Cataluña), Francisca Hernández (Digibis), Carlos Olivares (Everdoc), José Antonio Ontalba (UOC), Lluís Cermençó Martorel (Generalitat de Catalunya), y Emilio Temprano (Everdoc).

²⁰ La composición de la norma obedece a una estructura típica donde se señalan límites, ámbito de actuación y alcance de la misma; se indican los documentos de referencia sobre los que se fundamenta; se enumeran requisitos y se formulan estrategias para el diseño de un plan de actuación estructurado en varias fases (programa de gestión de documentos); se enuncian y delimitan ciertas pautas operativas para la puesta en marcha del plan resultante y, finalmente, se especifica la necesidad de desarrollar puntos de control y de auditoría así como la de formar al personal para la ejecución estratégica y táctica del plan propuesto.

²¹ En el informe técnico se recoge en el Anexo A una tabla comparativa de ambas tomando como base al parte 1. Véase págs 27 a 33. En el Anexo B se muestra la correlación inversa, tomando como base la parte 2. Véase págs. 34 a38. Edición francés.

yan los beneficios, la necesidad de identificar el entorno normativo en el que opera la organización y la importancia de asignar responsabilidades para la gestión. En la segunda, se incluye una guía sobre políticas de gestión y tipos de responsabilidades; la explicación de la metodología de diseño de sistemas de información de archivo; una guía para el desarrollo de procesos y controles de gestión así como para la elaboración de determinados instrumentos de trabajo.

2.2 Fases

En la Guía práctica se señalan las siguientes etapas para la concepción y puesta en marcha de un sistema de archivos:

- Etapas A: Desarrollar una encuesta preliminar
- Etapas B: Analizar las actividades
- Etapas C: Identificar los requisitos archivísticos
- Etapas D: Evaluar sistemas existentes
- Etapas E: Identificar estrategias para conseguir los requisitos
- Etapas F: Diseñar el sistema
- Etapas G: Implantar el sistema
- Etapas H: Controlar el sistema

Una lectura de los epígrafes de la Guía práctica sobre gestión de archivos muestra el grado de influencia respecto a la normativa ISO 9000²². Las etapas enunciadas responden al ciclo PDCA de la mejora continua de la calidad, donde se aprecian 4 fases características: planificación, diseño, control y acción de mejora. La correspondencia entre ambas normas en lo referente al ciclo de la calidad es fehaciente tal y como expresamos a continuación:

Las etapas A, B, C y E se incluyen en la fase de planificación estratégica donde se establece un análisis de la situación centrándose en el cumplimiento de los requisitos (necesidades informativas y expectativas de los usuarios, objetivos y políticas de calidad de la organización) y se determinan las estrategias a seguir para lograr satisfacer al usuario (o lo que es lo mismo: cubrir esas necesidades y responder a las expectativas en un grado previamente determinado por las prioridades establecidas en la entidad) y sa-

tisfacer a la organización (coordinación de objetivos y ayuda a su alcance)²³

Las etapas F y G conforman la fase de diseño del Sistema. Se trata, en primer lugar, de diseñar los procesos esenciales y los instrumentos de trabajo que sean más operativos en función de los recursos existentes. Responde a la realización del producto/servicio en todos los niveles de archivo y a la normalización de los procesos mediante la documentación de funciones, actividades y tareas. En segundo lugar, una vez diseñados los productos estos deben mantenerse, en todo momento, activos e incorporarse al funcionamiento general de la organización. Su mantenimiento requiere la elaboración de una programación de puesta en marcha de todos los componentes diseñados del sistema y el conocimiento y la preparación del personal implicado para su manejo²⁴.

La etapa H se corresponde con la fase del ciclo de control²⁵. En dicha etapa la Guía práctica incluye tres modalidades de control: la evaluación de conformidad con el sistema, la evaluación para asegurar el valor jurídico y testimonial del sistema y la elaboración de medidas de rendimiento. La primera, está pensada para velar por la naturaleza y seguridad de los documentos así como para examinar el buen funcionamiento de los procesos y de las tecnologías utilizadas en el sistema. Su finalidad es mantener la conformidad con las normas existentes en la organización. La segunda, está orientada a salvaguardar la autenticidad e integridad del documento; se trata de evaluar cómo los procesos establecidos en el sistema contribuyen a ello y de asegurar dicho mantenimiento. Su finalidad es que los documentos de archivo sean aceptados como prueba jurídica. Finalmente, la tercera modalidad describe la necesidad de medir el rendimiento de los procesos y el desempeño laboral mediante indicadores que permitan la medición regularmente y de forma continuada y posibiliten el análisis diferencial respecto a anteriores auditorías. Con esta triple orientación recogida se mide, sin duda alguna la eficacia y la eficiencia del sistema así como

²² Las fases para el desarrollo de un programa están estrechamente relacionadas con la metodología de trabajo defendida en el marco de la calidad. Así, la norma UNE EN ISO 9000 señala las siguientes etapas para elaborar un sistema de gestión de calidad o para analizar uno ya existente: determinar las necesidades y expectativas de los clientes y de otras partes interesadas; establecer políticas y objetivos de la calidad; determinar procesos y responsabilidades para el logro de los objetivos; determinar recursos necesarios; establecer métodos para medir eficacia y eficiencia de cada proceso; aplicar medidas para medir la eficacia y eficiencia; determinar medios para prevenir no conformidades (fallos, desperdicios, gastos por errores y pérdidas) y eliminar causas; establecer y aplicar un proceso de mejora continuada. UNE-EN ISO 9000:2000.

Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario. Madrid: AENOR; 2000.

²³ Estas fases se corresponden con el proceso de identificar el conocimiento (recursos intangibles, tangibles y capacidades) en materia de gestión del documento de archivo en la organización. Nos adentramos en los territorios del Know-what.

²⁴ Estas fases permiten delimitar el Know-how de la organización así como desarrollar diferentes capacidades desde una perspectiva archivística.

²⁵ Obedece a la expresión del principio enunciado en la norma de gestión de archivos sobre el establecimiento de auditorías regulares en todo Programa de gestión de documentos. Su máxima expresión la hallamos en el borrador de norma sobre evaluación del cumplimiento así como en la lista de evaluación que trataremos más adelante.

el nivel de no calidades. Esta fase será tratada con mayor detenimiento en el epígrafe 3.

2.3 Procesos

Anteriormente hemos establecido una relación estrecha entre la familia ISO 9000 y esta normativa. De hecho, así se expresa como fuente de referencia. La influencia es máxima en algunos de los enfoques adoptados por la normativa 15489. Uno de ellos, es la estructuración del trabajo en procesos con la finalidad de controlar mejor los resultados deseados cuando se coordinan recursos y requisitos. La mayoría de las disconformidades y no calidades surgen del proceso relacionado con ellas no de los individuos. Por otro lado, todo proceso incorpora cierto valor añadido en sus resultados finales, *outputs* constituyéndose, éstos, a menudo en integrantes de los entrantes del proceso subsiguiente con independencia de su tangibilidad o intangibilidad²⁶. A su vez, un enfoque basado en procesos permite definir los grandes objetivos de la organización que deben ser cumplidos. Así mismo, cada proceso es susceptible de ser subdividido en subprocesos. El desarrollo del trabajo documental en procesos debe ser interpretado como subprocesos del proceso informativo-cognitivo en una organización. No hay duda alguna que los beneficios obtenidos mediante una estructuración en procesos nos permiten defender nuevos planteamientos metodológicos en el marco estructural de la gestión del conocimiento archivístico. Entre los beneficios de tipo cuantitativo podemos enumerar el potencial que supone la evaluación y optimiza-

ción de los recursos así como la reducción de costes y tiempos (mediante una definición y análisis de mejora de procesos). También es posible, indicar beneficios de tipo cualitativo, entre los que destacamos la posibilidad de establecer mejores mediciones; de conseguir y participar a todos los miembros una visión global del proceso en cuestión; de favorecer el trabajo en grupo; de definir mejor los objetivos; de identificar los obstáculos y orientar el archivo (o el sistema de archivos) hacia sus usuarios.

La guía práctica (ISO TR/15489-2) incorpora esta filosofía respondiendo así a los requisitos de calidad. En ella, han sido descritos los procesos más importantes a diseñar en un sistema de gestión de documentos de archivo desde la calidad, señalando expresamente que su enumeración lineal no necesariamente persiste en un contexto operativo donde las interrelaciones son múltiples. Normaliza los siguientes procesos como procesos críticos:

1. *Incorporación de documentos al sistema*²⁷.
2. *Registro y establecimiento de los metadatos básicos*²⁸.
3. *Proceso utilizado para la organización lógica de los documentos mediante el lenguaje documental*²⁹.
4. *Seguridad y acceso*³⁰.
5. *Valoración. Determinación de la duración del periodo de conservación de los documentos de archivo*³¹.
6. *Almacenamiento*³².

²⁶ Este concepto de eslabón de la cadena productiva se debe a las características de interrelación e interacción que presenta el análisis de procesos desde una perspectiva sistémica. De hecho, la norma ISO 9000:2000 expresa claramente que todos los procesos de una organización son planificados e implementados bajo condiciones controladas para aportar valor. Véase el apartado de la norma 3.4.1.

²⁷ Este proceso nos permite definir los documentos de archivo de aquellos que no son considerados como tales por no evidenciar tareas o misiones de los individuos u organización, obligaciones o responsabilidades directas o a terceros. El comportamiento ante sistemas convencionales y electrónicos varía puesto que dicho proceso se ve condicionado por la estructura física y lógica de un documento. Resulta obvio indicar que la separación/integración física en un sistema convencional puede realizarse mediante un mínimo etiquetado y acondicionamiento o instalación. La incorporación de un documento digital al sistema exige además, archivar los metadatos de contenido, estructura y contexto.

²⁸ Dicho proceso ha sido incluido para dar respuesta a aquellos sistemas cuyo modelo de gestión se basa en un sistema de registro centralizado. La norma señala los metadatos mínimos que deben considerarse para el registro de documentos electrónicos así como la relación de metadatos recomendados para el control de un documento. (la normativa ISO/DIS 23081:2004 representa el inicio de esta andadura).

²⁹ Es decir utilizando un plan de clasificación o mediante un sistema de indización. A este respecto, cabe señalar la defensa de un plan de clasificación basado en criterios funcionales; no en vano, en el análisis de las actividades de la organización para el desarrollo de un programa de gestión de documentos se invita a establecer análisis funcionales y secuenciales con ambos objetivos: poder definir un plan de clasificación que reproduzca la lógica de producción de una organización y establecer un plan de indización mediante un análisis secuencial que nos permita conocer la terminología utilizada para definir y recuperar los documentos y las actividades de la institución. La defensa de vocabularios controlados, una tarea que muchos archivos acometían con fondos históricos, es novedosa en la aplicación a documentación activa. Si bien, perfectamente afín a la forma de recuperar - mediante índices o ficheros de descriptores de clientes, onomásticos, topográficos, etc- en una oficina.

³⁰ El control del acceso a los documentos recobra mayor importancia en la norma porque responde a todo tipo de documentos en soporte electrónico donde la integridad del documento se asegura siempre que la manipulación de los mismos sea controlada. Seguridad y acceso, en entornos de trabajo digital son tratados de forma pareja en cuanto que toda medida de seguridad permitirá asegurar un acceso controlado en el que hayan sido definidos apropiados niveles de restricción, así como zonas y niveles de riesgo. El acceso está contemplado como proyecto de trabajo del WG3 del SC11. (ISO/AWI 22998 Access).

³¹ Este proceso, vital para un sistema convencional adquiere gran relevancia en los entornos digitales. La norma defiende la existencia de calendarios de conservación y activación de los requisitos para su ejecución en el software de gestión de documentos electrónicos. La norma nos recuerda también, la necesidad de conservar los metadatos de los documentos transferidos a depósitos privados, históricos o en el caso de documentos destruidos.

³² A este proceso, la norma dedica algo más de una página para enumerar los criterios y factores que deben ser considerados al decidir sobre sistemas de almacenamiento, de instalación y de equipamiento de los documentos. A su vez, la norma establece un enunciado específico para el almacenamiento de la documentación digital, recordándonos la necesidad de establecer un plan de conservación suplementario y una estrategia que evite la pérdida de estos documentos.

7. Control del seguimiento o trazabilidad de las acciones³³.

8. Proceso de Disposición o de ejecución del calendario de conservación³⁴.

Un repaso a esta breve enumeración de procesos nos sugiere que la norma no recoge todos los procesos que deben ser desarrollados en un archivo o sistema de archivos. Si bien, incluye los procesos técnicos críticos que deben ser documentados. Además, resulta obvio que la relación ofrecida nos permite establecer una secuencia archivística completa desde una perspectiva técnica: desde la incorporación al sistema, pasando por el establecimiento de los metadatos para documentos electrónicos; disponiendo sobre el plan de organización física y de organización lógica para la recuperación; regulando el flujo documental y controlando el préstamo o la circulación; hasta llegar a la determinación final de transferencia de la responsabilidad, de eliminación total o parcial o de conservación definitiva.

2.4 Instrumentos

En la norma se enuncian una serie de instrumentos de trabajo diferenciando entre:

- a) instrumentos básicos utilizados en las actividades de archivo
- b) instrumentos más específicos para las actividades y
- c) otros útiles no específicos pero de considerable utilidad para aplicarlos a las actividades de gestión de documentos.

No resulta extraño que la norma incluya entre los primeros al cuadro de clasificación funcional, al calendario de conservación y al cuadro (o instrumento similar) para el control del acceso y la seguridad. Los dos primeros son defendidos como herramientas básicas en los manuales más conocidos de la literatura franco y angloamericana desde finales de siglo. El tercero es considerado vital para el control de la documentación derivada de entornos de trabajo electrónico³⁵. Por otro lado, se señalan entre los instrumentos específicos, un tesoro y un glosario de términos empleados o listas de vocabularios controlados. Esta mención testimonia el triunfo de la organización lógica de la información pensando en el uso y explotación de sistemas de recuperación automatizados.

Finalmente, en la normativa se recogen herramientas de apoyo al trabajo archivístico, de utilidad para elaborar, en unos casos, instrumentos básicos o para facilitar el servicio a los usuarios. Entre ellos señalamos un registro de la legislación, normativa y códigos de mejores prácticas³⁶; un informe derivado del análisis y gestión de riesgos³⁷ y un instrumento de trabajo donde se reúnan responsabilidades en materia de delegación, habilidades y necesidades formativas³⁸.

3 AUDITAR LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO DE ARCHIVOS

La auditoría informativa es un examen profundo, metódico y planificado, de un sistema, de un proceso de información, de un servicio o de un producto informativo,

³³ Se trata de un proceso dirigido hacia el control y la seguridad en el uso, fundamentalmente, del documento electrónico. Se pretende, así destacar la importancia de controlar este tipo de documentos con objeto de asegurar que no sufran ninguna alteración o modificación que ponga en duda su integridad y fidedignidad y por tanto su valor de evidencia.

³⁴ Véase el apartado 4.3 de la Guía práctica "Procesos de gestión de documentos administrativos". La norma diferencia entre la determinación de los documentos que no están sujetos a valoración y la elaboración del calendario de conservación, donde se fijan los plazos que nos permitirán regular todo el ciclo documental y donde se determinan los soportes, de la ejecución del propio calendario de conservación. Transferencias, eliminaciones parciales y totales y conservación mediante migración y conversión se convierten en los pilares fundamentales para asegurar que todo documento incorporado al sistema de archivos circule de forma fluida en la organización -mediante préstamo o transferencia a otros depósitos; sea recuperado en el menor tiempo y justo cuando se necesite, sea manipulado de forma segura y, finalmente, sea eliminado o conservado definitivamente. La importancia de asumir la conservación de los documentos electrónicos mediante la adecuada conversión o migración a otros sistemas exige un proceso diferenciado que, a todas luces, es clave dentro de la relación de procesos que es posible establecer en un sistema de archivos. La norma recoge a su vez elementos mínimos a considerar para la transferencia de documentación digital.

³⁵ Su importancia es estimada en la norma con la dedicación de 6 páginas.

³⁶ El análisis del marco normativo y el registro de toda la legislación oficial, interna y de los códigos de mejores prácticas permitirá el control de los requisitos de cumplimiento normativo con mayor rapidez.

³⁷ Un análisis de los riesgos económicos derivados de una gestión documental inadecuada o inexistente permitirá conocer, definir y gestionar dichos riesgos con el fin de controlarlos, minimizarlos o en su caso establecer el plan de contingencias derivado de su existencia. El uso de las técnicas de análisis y de gestión del riesgo, cuyos efectos afectan a toda la organización, entendiendo que éstos puedan acontecer en un futuro en función de las acciones realizadas en el presente, supone reducir las posibilidades de fracaso del programa y aumentar los beneficios, con independencia de que los resultados derivados de las decisiones tomadas sean positivos o negativos.

³⁸ La defensa de un modelo de gestión dinámico que incluye la determinación de políticas y objetivos sobre cada proceso de gestión de archivos, así como la delegación de responsabilidades en materia de gestión a toda la organización o parte de la plantilla implicada en la creación, manejo o supervisión de los documentos, exige la creación de un instrumento de trabajo en el que se establezcan todas las responsabilidades en materia de delegación. Así mismo, y estrechamente relacionado con la delegación y determinación de responsabilidades es necesario un registro del personal y de sus habilidades. Ambos instrumentos se materializan en dos documentos claves en toda oficina de gestión de recursos humanos: la ficha de especificación de puestos de trabajo y la de descripción del mismo. Una ficha en la que se señalen los perfiles más adecuados al puesto así como las actividades, responsabilidades y obligaciones nos permitirá conocer capacidades, habilidades, aptitudes y demás requisitos de cada uno de nuestros trabajadores. A su vez, la combinación de este material con las fichas de análisis de necesidades y habilidades formativas completarán el conocimiento de cada trabajador desde una perspectiva dinámica.

en función del tipo de auditoría estimado. Examen cuya finalidad es determinar si los resultados esperados sobre el sistema, proceso, servicio o producto informativos satisfacen las disposiciones previamente establecidas, con objeto de comprobar si se llevan a cabo dichas disposiciones y si éstas son las más adecuadas para alcanzar los objetivos previstos. La auditoría documental forma parte del ciclo de mejora continuada PDCA de un sistema de gestión de la información de archivos (*planificación, diseño, control y acciones correctoras*), siendo - según su alcance- la base evidencial de la planificación estratégica, del control y de las acciones de mejora en función de las formas de evaluación seleccionadas. Desde este punto de vista, la archivística tradicional carece de la necesidad de establecer modelos de evaluación puesto que minimiza la importancia de la gestión de los documentos administrativos en las organizaciones, centrándose únicamente en la identificación (no en la evaluación³⁹) del entorno interno del documento y obviando los requisitos de la mayoría de los componentes de las partes interesadas.

El objetivo de este enunciado es estudiar el concepto de auditoría a la par que se presentan otros modelos y herramientas auditoras así como el instrumento básico propuesto para auditar el cumplimiento de la normativa ISO 15489.

3.1 Hacia la búsqueda de una definición mediante el análisis del concepto

Si buscamos el significado de la voz *Auditoría* en diccionarios del tipo DRAE, María Moliner, etc. lo hallamos aunado a definiciones relativas a la auditoría contable o a la actividad de los auditores comparando leyes. En ningún caso, se señala la acepción de examen extenso y profundo, excepción hecha del encontrado en el diccionario de El Mundo (en línea) Sin embargo, dicha significación de *análisis y evaluación* es, cada vez, más utilizada debido a la extensión que han hecho de ella actividades propias de gestión como es el análisis de mercados,- los estudios de usuarios en el área de gestión de la información-, el estudio de necesidades formativas, o la aplicación de la normativa de calidad. En todas ellas, auditar es utilizado como sinónimo de evaluar, valorar, exami-

nar, aplicándose a un sistema en su totalidad o en una de sus partes u objetivos planificados (ejemplo obtención de un nivel de calidad, área de formación, etc.) Un análisis más detallado entre los diferentes tipos de auditorías puede observarse en el manual docente que sobre la auditoría de información ha realizado Cristina Soy al cual remitimos⁴⁰. En él, únicamente, se enuncia la auditoría de calidad, como si se tratase de una tipología más. Dada la influencia que ésta ha supuesto en el desarrollo normativo sobre gestión de archivos, creemos necesario estudiar, a este respecto, las propuestas de la normativa de calidad con más detalle. En la norma ISO 9000 se señalan, en función del alcance, diferentes actividades relacionadas tales como auditorías, revisiones de los sistemas y autoevaluación⁴¹. En la tabla siguiente se expresan su definición, su finalidad así como las afinidades y diferencias más relevantes.

Actividades	AUDITORÍA	REVISIÓN	AUTOEVALUACIÓN
Definición:	Examen del logro de los requisitos del sistema especificados	comprobación de la adecuación, conveniencia, eficacia y eficiencia del Sistema con respecto a objetivos y políticas señaladas	Revisión completa y sistemática de las actividades y resultados de la organización
Finalidad	Evaluar la eficacia del sistema Identificar oportunidades de mejora	Comprobar el cumplimiento respecto a las cambiantes necesidades y expectativas de las partes interesadas	Comprobar el nivel de cumplimiento siguiendo un modelo
Diferencias y afinidades	Idea de comparación Idea de Mejora Idea de valoración de la eficacia Evaluación interna o externa	Idea de comparación Idea de cumplimiento Idea de mejora Evaluación interna o externa	Idea de control Idea de seguimiento de un modelo para la evaluación Examen interno

La norma matiza estas 3 actividades de evaluación de un sistema. Si bien, conviene recordar que no necesariamente han de ser examinados sistemas, entendidos como sujetos auditados, sino que pueden valorarse procesos⁴², productos o servicios⁴³, de forma completa y con una clara orientación de mejora. Cuando los sistemas y los procesos son evaluados por parte de personas ajenas a la entidad (auditores) se denominan auditorías externas. A su vez, es posible establecer programas de revisiones respecto a objetivos, políticas, funciones, productos o servicios y autoevaluaciones siguiendo un modelo normativo o el de la *Excelencia*. Encontramos, pues, exámenes generales que afectan al sistema, parciales que recaen sobre un proceso, un servicio o un producto y con objetivos diversos: de comprobación, de cumplimiento o de mejora. D. Mills⁴⁴, en la interpretación que realiza de la

³⁹ Tal como veremos en el apartado siguiente la acción evaluadora conlleva una comparación respecto a la evidencia informativa o respecto al cumplimiento de una normativa mientras que una acción identificadora carece de esta acepción .

⁴⁰ SOY AUMATELL, C.: *Auditoría de la información. Análisis de la información generada en la empresa*. Barcelona: Ed. UOC; 2003. Cap.1.

⁴¹ Véase el apartado 2.8 de la normativa ISO 9000. Fundamentos y Vocabulario. Pág. 11.

⁴² La evaluación de un proceso debe contemplarse como un examen de tipo técnico. Lo que se pretende es la valoración del comportamiento de un determinado proceso, en función de especificaciones, características técnicas o/y estándares. Véase POLA MASEDA, Angel.: *ISO 9000 y las auditorías internas del sistema de calidad. 1 Metodología*. Barcelona: Gránica; 1998

⁴³ Se trata de evaluar las características del producto o del servicio tal como lo haría el cliente. Requieren la existencia de una perfecta definición de pliego de condiciones, especificaciones y/o necesidades del cliente. Véase POLA MASEDA, A: *ISO 9000 y las...*; 1998, pág. 15

⁴⁴ D. Mills propone un Manual de auditoría teniendo en cuenta las especificaciones de la norma ISO 10011:1994 Directrices para auditar sistemas de calidad. Téngase en consideración que dichas propuestas sin perder validez deben ser matizadas ante la última revisión de la normativa ISO 9000 del 2000 y el surgimiento de la nueva norma sobre auditorías ISO 19000. Véase MILLS, David: *Manual de auditoría de la calidad*. 2ª ed. Barcelona: Gestión 2000; 1999

normativa ISO 10011 sobre evaluación de sistemas de calidad, establece, además del tipo auditoría de sistemas, productos y servicios, la auditoría de actuación. Esta última tiene como objetivo la comparación de los resultados obtenidos en el momento en que se lleva a cabo con los planificados para un producto, sistema o función auditados. Dicho tipo de auditoría, tiene un alcance restringido e implica que deben existir modelos de medición (indicadores de medida⁴⁵ de resultados, de productividad, de interfaz, etc.) o normas que nos permitan la medición; ambos (indicadores y normas) previamente establecidos para los sujetos auditados. A modo de ejemplo, la evidencia informativa para una auditoría de actuación sobre un servicio informativo la hallamos a partir de la evaluación, entre otros datos de los indicadores establecidos para estimar los estándares y valores actuales de la carta de servicios de la unidad informativa. Indicadores planificados con antelación que pasarán a ser evidencia⁴⁶ objetiva de comparación respecto a los resultados obtenidos en un momento dado. Toda auditoría de actuación conlleva la planificación de modelos de medición con anterioridad a su ejecución. Ello significa que para ejercer una auditoría de actuación sobre un proceso, obviamente, será necesario el desarrollo de indicadores de resultados⁴⁷ de dicho proceso; los cuales nos facilitarán la medición de las acciones realizadas para, de esta forma, lograr los objetivos asignados a cada acción o corregir en su caso dichas disconformidades mediante acciones de mejora (comparación entre estándares fijados como objetivo y valores conseguidos)⁴⁸.

En suma, podríamos afirmar que detrás de una auditoría, entendida como examen, valoración, evaluación de un sujeto dado, se hallan objetivos claros de conformidad de un sistema respecto a una norma, de eficacia de un área, proceso, etc. o de mejora de un producto o servicio. A su vez, estos objetivos pueden diseñarse sobre múltiples sujetos auditados:

- a) Examen interno o externo de la unidad informativa considerada como organismo o como parte de una organización. Es factible que el proceso informativo sea evaluado en el examen conjunto de todos los procesos de una organización y que dicha evaluación no sea realizada por el archivero sino por agentes auditores externos.
- b) Auditoría de actuación de los procesos de archivo
- c) Auditoría de productos y de servicios
- d) Auditoría de requisitos de terceras partes. Este tipo de auditoría, que lleva implícito el conocimiento de las necesidades y expectativas de los usuarios, exige para su alcance el examen de los procesos administrativos así como de la normativa interna y externa que afecta a las organizaciones.

En este breve repaso sobre los diferentes modelos de auditorías, en función de criterios tan diversos como pueden ser el agente ejecutor o el sujeto auditado, se ha pretendido subrayar, ante todo, la idea de evaluación, de examen de un objeto; si bien, conviene considerar que estamos hablando de un proceso analítico-sintético en el que toda auditoría entendida como proceso (realizado por el agente auditor y con objeto de conseguir un valor añadido) necesita de unos entrantes (evidencias documentadas, criterios de auditoría, indicadores de medida y valores fijados) que analizar de manera objetiva para llegar a unos resultados (grado de cumplimiento de los criterios de auditoría); "outputs" que serán normalizados y sintetizados con el fin de ser útiles y estar disponibles para planificar acciones correctoras, para crear proyectos de diseño, para testimoniar el cumplimiento de la norma o, en su caso, para ser utilizados en posteriores revisiones como evidencias de auditoría. Tal y como hemos intentado reflejar, la auditoría en *Administración de Organizaciones* tiene un alcance amplio siendo limitada tan solo por el motivo que la inicia⁴⁹, las medidas que deben ser utilizadas en la comprobación o

⁴⁵ Los indicadores de medida suelen estar definidos en términos de una fracción (ratio), un número entero o un tanto por ciento. Pueden indicar ratios o medidas sobre aspectos tangibles (número de quejas de los usuarios, número de documentos por departamento consultados, índice de ausentismo del personal, etc.) e intangibles como la satisfacción de personal, el tiempo de respuesta de un servicio, la satisfacción de los usuarios, el impacto en la sociedad, etc.

⁴⁶ La normativa ISO 9000 define *evidencia de la auditoría* como registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificados. Entiende a su vez por *criterios de auditoría* el conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.

⁴⁷ Berger y Guillard señalan 3 fuentes básicas para identificar los indicadores de resultados, a partir de las cuales suelen trazarse parte de los objetivos de una organización. Estas son: Las necesidades y las expectativas de los clientes, las exigencias normativas a las que una institución está sometida y las exigencias u obligaciones que una entidad se fija en sí misma en el marco de su política. Véase BERGER, Cédric y GUILLARD, Serge: Descripción gráfica de los procesos. Madrid: AENOR; 2001 Págs. 76 y ss

⁴⁸ De hecho, la descripción de un proceso incluye, entre sus elementos, la obligación de establecer indicadores que permitan su evaluación.

⁴⁹ El motor de inicio de una auditoría obedece a una diversidad de motivaciones; Señalamos, a modo de ejemplo, la propuesta de auditoría ante un informe en el que se recogen disconformidades, para establecer objetivos de mejora, para prevenir actuaciones negativas y resultados no deseados a medio y largo plazo, para comprobar la conformidad del sistema, etc.

comparación⁵⁰, el alcance, la ubicación de la misma⁵¹, los recursos⁵² y la profundidad o implicación necesaria para alcanzar la evidencia objetiva.

A la luz de esta conceptualización, es posible intuir que la auditoría no debe ser una metodología ajena al profesional de archivos; entre otras razones, porque, incluso en el supuesto en que éste último no tenga ningún interés en examinar su actuación, debe asumir que otras terceras partes sí que pueden estar interesadas, tales como la dirección de la institución donde ejerce su labor, los usuarios, la plantilla, etc. cuyos heterogéneos intereses confluyen en la evaluación del sistema, proceso o producto informativo. De hecho, la auditoría adquiere un mayor peso desde la perspectiva archivística, (y por lo tanto, un interés elevado en el profesional), cuando lo que evaluamos se centra en los requisitos de las terceras partes o en sistemas de información sujetos a revisión con objeto de programar acciones de mejora. El valor estratégico adquiere mayor dimensión. La normativa internacional sobre gestión de archivos administrativos ISO 15489:2001 no utiliza el término de *auditoría documental o de requisitos*, si bien, recoge y desarrolla dicho concepto. No en vano, al enumerar los beneficios que reporta un sistema de gestión de documentos, señala, entre otros, que su implantación “*facilita el rendimiento efectivo de actividades en toda la organización y contribuye a cumplir con las exigencias legislativas y normativas incluyendo las actividades archivísticas de auditoría*”. De las ocho fases establecidas mediante norma, comentadas en el apartado 2, destacamos en otra grafía aquellas relacionadas directamente con el concepto de auditoría:

- 1) *Investigación preliminar*
- 2) *Análisis de la actividad empresarial*
- 3) *Identificación de requisitos*
- 4) *Evaluación de sistemas*
- 5) Identificación de estrategias para alcanzar las necesidades documentales
- 6) Diseño
- 7) Puesta en marcha
- 8) *Post-implementación y revisión*

La *investigación preliminar* es entendida como una recogida de información (*evidencias de auditoría*) para identificar y documentar los criterios de auditoría asociados con la gestión de documentos, los factores críticos y las no conformidades o debilidades afines a dicha gestión de la información en una organización. Se trata de una etapa metodológica dedicada a la adquisición de eviden-

cias y criterios de auditoría (sin mucha profundidad) con el objeto de establecer requisitos generales de información de las terceras partes⁵³.

El *análisis de la actividad empresarial* está dirigido a identificar las evidencias de auditoría necesarias para poder comprobar el funcionamiento del sistema de gestión de la información en cada uno de los procesos de la organización. Su finalidad es múltiple. Mediante su elaboración es posible establecer una auditoría de conformidad respecto a la actuación en cada proceso y los requisitos de las terceras partes. Pero también, los resultados obtenidos en la auditoría son de utilidad para el desarrollo de procesos técnicos archivísticos que faciliten la satisfacción del usuario tales como proceso de control (plan de clasificación e indización), proceso de valoración y selección documental (establecimiento de un calendario de valoración), etc.

La *identificación de requisitos* para la gestión de documentos nos permitirá establecer las acciones de mejora indispensables para satisfacer cada uno de los requisitos. En esta fase metodológica predominan las técnicas destinadas al análisis de datos frente a aquellas orientadas a la recogida de información, características, estas últimas, de las dos anteriores.

La fase de *evaluación de sistemas existentes* no es más que una auditoría de sistemas (en la que se establece una comparación del logro) o de actuación (se mide el rendimiento del sistema). Se entiende que ya han sido identificados los requisitos de las terceras partes y en ella se desarrollan objetivos de mejora.

La fase de *post implementación y revisión* del sistema responde a la característica auditoría de revisión y de control del cumplimiento correctivo, establecido de forma regular y continuada. Esta fase nos permite el aseguramiento del funcionamiento del sistema de gestión de la información, así como su conformidad a lo estipulado, evitando todo tipo de desviaciones. Esta fase tiene como base la auditoría de los procesos de archivo así como la de todos aquellos utilizados en el diseño, puesta en marcha y mantenimiento del sistema de gestión de la información en una organización.

Finalmente, conviene señalar que las fases restantes necesitan los resultados de la auditoría como entrantes de sus procesos de conversión. Así, la fase de *identificación de estrategias* dedicada a la identificación de estrategias para alcanzar los requisitos documentales de terceras partes, debe asumir los resultados de la auditoría como base. Por otro lado, la fase de diseño necesita igualmen-

⁵⁰ Se establecen para ello los indicadores de medida de resultados, de productividad, etc.

⁵¹ Gráfica de la auditoría

⁵² Materiales, humanos, financieros, espaciales, informativos y las capacidades o habilidades

⁵³ La etapa puede realizarse por auditores externos con el objetivo de señalar la necesidad de una reingeniería de proceso o modificar (mejorar el SGD) y adelantar un presupuesto estimado en función del grado de trabajo de auditoría exigido.

te de los resultados de la auditoría para su configuración. Con similar base de necesidades se comporta la fase de implementación.

Esta normativa de aplicación internacional diferencia entre auditorías centradas en el examen de sistemas existentes (con un claro objetivo de mejora o de valoración de la conformidad a una norma o a unos indicadores) o en el examen de requisitos para la construcción de un sistema pertinente. Aunque también, recoge la auditoría de actuación sobre un proceso o sobre un servicio, y las revisiones como actividades de auditoría con el objeto de comparar estándares y de evitar desviaciones hacia las no conformidades. Pero, además, se ha evitado en todo momento el término auditoría documental, en favor de otros como investigación, análisis e identificación de necesidades o control de procesos, voces en suma que realzan la labor auditora (investigar evidencias documentales y criterios no es una función descriptiva sino analítica) a la par que testimonian rigor y cientificidad en la actividad de auditar (se trata de perseguir y documentar evidencias y criterios de auditoría a la par que de analizar, comparar y sintetizar hallazgos de auditoría válidos y disponibles como conclusiones ante el cliente de la auditoría -organización, archivo, etc.)

3.2 Auditar en otras Galaxias

Un repaso por la bibliografía española especializada en

archivos es sumamente indicativo para afirmar que el proceso de auditoría es una asignatura pendiente incluso en su alcance más reducido como puede ser el despliegue de técnicas auditoras para conocer fondos y organismos productores de utilidad para el desarrollo de funciones tales como clasificación, valoración y descripción⁵⁴

Desde esta perspectiva, creemos que en España el proceso de auditar no ha sido trabajado, excepción hecha del reciente estudio editado por la AAV⁵⁶. Si bien, en los últimos años se puede apreciar como representaciones del mismo han sido incluidas en modelos teóricos (la lectura atenta de algunos capítulos de manuales emblemáticos sobre gestión de archivos así lo testimonian) o/y desarrollado en el ejercicio práctico (con propuestas metodológicas concretas) en algunos países donde se defienden modelos de gestión heterogéneos. Así, una observación de los manuales de gestión de archivos de la Canadá francófona nos permite señalar que la actividad auditora, denominada "inventario" y centrada en un intento de establecer un conocimiento del entorno externo e interno de producción de los documentos, aparece ocupando al menos uno de los capítulos de los manuales. Capítulo que suele dar inicio al proceso técnico de gestión de archivos a la par que es considerado con idéntico grado que el resto de las esenciales funciones de archivo: clasificación, valoración, descripción, etc.⁵⁷. De igual forma, una lectura atenta de conocidos manua-

⁵⁴ Es posible enumerar múltiples diferencias:

- La auditoría de requisitos tiene un alcance, profundidad y finalidad más amplia que la mera actividad de identificar para clasificar y describir un archivo en sus diferentes niveles (fondo, sección, serie, documento)
- La auditoría de requisitos conlleva una acción de mejora continuada frente a la mera identificación de un fondo
- La auditoría de requisitos utiliza una combinación de métodos apostando por el descriptivo, analítico y sintético frente al mero carácter descriptivo de la actividad de identificación
- La auditoría de requisitos exige precisión en la cuantificación de las evidencias y hallazgos
- Los resultados de la auditoría de requisitos se convierten en un entrante del proceso de gestión entendido como proceso de gestión de la información de una organización que lleva implícito la conversión de entrantes en productos y resultados con objeto de satisfacer a las terceras partes
- La auditoría de requisitos exige el uso combinado de una variedad de técnicas de gestión de las organizaciones, para la recogida y análisis de información, para el análisis de causas y solución de problemas, para la propuesta de acciones de mejora, etc.
- La auditoría de requisitos está planteada respetando la normativa ISO 9000 sobre calidad e ISO 15489 sobre gestión de documentos.

⁵⁵ Estas son: 1) Comprender el tipo de información requerida por terceras partes para una correcta operatividad de los procesos de la organización y para asegurar una adecuada comunicación escrita (correspondencia, informes, formularios) en los formatos más pertinentes. 2) Conocer el tipo de información necesitada para operar y controlar los procesos de la organización, con objeto de desarrollar manuales de procedimientos. 3) Analizar las relaciones entre documentos administrativos y procesos administrativos o de producción, así como las funciones diseñadas en dichos procesos con objeto de mejorar el rendimiento del sistema de gestión de documentos. 4) Conocer las relaciones entre funciones, procesos y estructura con objeto de comprender mejor los factores que influyen en la valoración y selección de documentos. 5) Conocer las relaciones entre documentos y misión de la organización con objeto de identificar los documentos esenciales de la organización. 6) Conocer los documentos como entrantes y salientes de los procesos, funciones y actividades de la organización para ver donde pueden utilizarse tecnologías de información en los flujos de trabajo, así como la calidad de la información. 7) Desarrollar en los archiveros habilidades para desarrollar acciones interdisciplinarias manteniendo relaciones estrechas de trabajo con profesionales como informáticos, gestores de calidad y gestores de la organización. Utilidades recogidas del cuaderno de formación que al respecto desarrollan el CIA y la IRMT. págs. 23 y 24. Véase LEMIEUX, V.: *Analysing Business Systems*. Londres: ICA; IRMT; 1999.

⁵⁶ PUIG-PEY I SAURÍ, Antoni y GUIU I RIUS, Pere:

Auditoria de circuits administratius: anàlisi i propostes de millora. Valencia: Associació d'Arxivers Valencians-Tiravol; 2002.

⁵⁷ Si tomamos como ejemplos los manuales de C. Couture y de M. Roberge, ambos sujetos a revisión y nuevas ediciones, esta práctica de auditar adquiere importancia diversa. Así, en la primera edición del manual de C. Couture y J. Y. Rousseau se justifica el inventario de los documentos porque "permite identificar las actividades de la organización y los documentos que generan, analizar la situación, diagnosticar los problemas, establecer un programa realista de tratamiento, proporcionar estadísticas útiles para la planificación de los recursos y mantenimiento de un programa, concebir con mayor rapidez ciertos elementos como el calendario de conservación y el sistema de clasificación..." Véase págs. 65 y ss. COUTURE, C. Y ROUSSEAU, J.Y.: *Los archivos en el siglo XX*. México: AGN; 1988. La ubicación de dicho Capítulo, también es indicativa, dado que conforma el número 2 de la parte dedicada a la gestión de archivos administrativos, ubicándose entre el establecido para la creación de archivos y aquel otro dedicado a la valoración. La 2ª edic. de este manual recoge de idéntica forma la auditoría de requisitos de la organización. Otras monografías del Canadá francófono incluyen capítulos y apartados similares aunados a la auditoría de requisitos con el objetivo de trazar un informe de necesidades documentales que puedan ser de utilidad para el diseño o la reingeniería del sistema de gestión de documentos de archivo. Véase la bibliografía de M.ROBERGE, al respecto.

les de gestión de documentos anglófonos nos permite señalar la dedicación - con idéntica finalidad- de al menos un capítulo sobre la actividad de inventariar y su metodología de trabajo⁵⁸. En el marco de las actuaciones teóricas nacionales, y con un claro reflejo práctico, destaca el manual metodológico DIRKS de la Administración Pública Australiana⁵⁹, dado que en él si se recogen contenidos específicos sobre las auditorías propiamente dichas. De hecho, desarrollan el concepto de *inventario conceptual*; orientado éste último a la pesquisa sobre necesidades informativas de los usuarios, mediante el análisis jerárquico y de procesos.

A su vez, también, los organismos internacionales de archivística vienen desarrollando una labor informativa y formativa sobre la auditoría realizada en archivos. Si bien, aquí es posible apreciar mediante las propuestas prácticas, finalidades más próximas a los conceptos que venimos estudiando. Así, en el Portal de la Unesco, se recogen diferentes formularios de evaluación dirigidos a valorar fines diversos: evaluación de la cultura corporativa sobre gestión de documentos, de la capacidad nacional, de la capacidad organizacional así como de la calidad de los documentos. El fin es establecer un riguroso examen del contexto externo de producción e interno con objeto de valorar el grado de cumplimiento de los requisitos en función de la estructura informativa de la organización y en función del grado de planificación del modelo de gestión en un territorio determinado⁶⁰. En el instrumento creado para la evaluación de la capacidad de cumplimiento del sistema existente en una organización, dicho modelo revisa -mediante el planteamiento de cuestiones- entre otros aspectos los siguientes: infraestructura⁶¹, capacidad de la plantilla⁶², sistemas de control⁶³, calidad de los documentos⁶⁴, organización y almacenamiento⁶⁵, cumplimiento legal⁶⁶ y evaluación de riesgos⁶⁷. A su vez, el examen puede profundizarse combinando el formulario específico que en el portal se

ofrece sobre "la evaluación de la cultura corporativa de gestión de documentos", cuestionario pensado para la identificación de no calidades y de síntomas de disconformidades con objeto de desvelar problemas infraestructurales.

Una metodología accesible, sencilla y pedagógica, para auditar los requisitos de terceras partes es posible consultar en una de las referencias editadas que el ICA junto con el IRMT han desarrollado en sus programas de formación sobre gestión de documentos, bajo el título "Analysing Business Systems"⁶⁸ en la que se ofrece una introducción al análisis de procesos organizacionales así como una propuesta de métodos y de técnicas para su ejecución. En dicha obra se presenta el análisis de procesos con los objetivos de:

- 1) establecer una cartografía precisa entre las relaciones que se establecen entre la continua generación de documentos y la misión, la estructura administrativa, los procesos, funciones, actividades y tareas de una organización.
- 2) implementar sistemas de gestión más operativos en el entorno organizacional
- 3) facilitar la tarea archivística.

El logro de dichos objetivos tiene como meta dotar de valor añadido a la organización (fortaleciendo su entorno operativo mediante la contribución de un sólido sistema informativo) ante el entorno donde se inserta (clientes institucionales públicos y privados, ciudadanos, etc.) contribuyendo a las metas marcadas por esta de eficiencia, cumplimiento y buen gobierno⁶⁹.

Una herramienta de evaluación aplicada al campo financiero de marcado carácter práctico y pedagógico es la ofrecida por Barata, Cain y Rouledge para evaluar sistemas, programas, instalaciones, equipamiento y mantenimiento así como recursos humanos. Incluye la evalua-

⁵⁸ Véase ELLIS, Judith: *Keeping Archives*; 2ª ed. Australia: The Australian Society of Archivists; 1993. pp. 69-73. Véase literatura angloamericana como SAMPLE FORMS for Archival and Records Management Programs. Kansas: Arma; SAA; 2002. HUNTER, Gregory S.: *Developing and maintaining practical archives. A How-To-Do-it Manual*. New York: Neal Schuman Publishers; 1997.

⁵⁹ Manual en línea accesible bajo el sitio Recordkeeping archives del Archivo Nacional de Australia. En la actualidad se encuentran desarrollando una normativa específica sobre evaluación del cumplimiento de los programas de gestión de documentos. Comprende la revisión de los aspectos siguientes: identificación y conocimiento del programa; existencia de políticas; Documentación del programa; Asignación de responsabilidades; Ubicación; Estructura; Plantilla: habilidades y capacidades; Grado de Implementación y Control.

⁶⁰ Ambos formularios deben ser aplicados conjuntamente. Debe entenderse que la ausencia de una planificación territorial de un modelo dificulta enormemente el cumplimiento del mismo en una organización, dado que toda entidad es un sistema abierto que se relaciona con el entorno, el modelo de un territorio tiene que incidir en la organización inserta en él.

⁶¹ Exploración de la disposición de gestión existente en la organización para el manejo y control de los documentos

⁶² Capacidades y habilidades para el desarrollo de condiciones y de programas para la gestión de documentos

⁶³ Evaluación de los requisitos del sistema para la identificación, organización, disponibilidad y recuperación de los documentos.

⁶⁴ El examen se amplía con las cuestiones presentadas en el formulario específico de valoración de la calidad de los documentos.

⁶⁵ Valoración de la calidad y disponibilidad de almacenamiento y circulación de los documentos

⁶⁶ Valoración del grado que la documentación presenta como evidencia testimonial ante los requisitos legislativos

⁶⁷ Identificación de no calidades y sus causas para la definición de estrategias favorables a la gestión de documentos o gestión de los riesgos asumibles

⁶⁸ LEMIEUX, Victoria: *Analysing Business Systems* Londres: International Records Management Trust ; International Council on Archives; 1999

⁶⁹ *Ibidem*. p. 14

ción de las debilidades de procesos en un sistema automatizado y convencional (con distinción de modelos) en los que se evalúan procesos tales como clasificación, circulación y préstamo, acceso y recuperación, mantenimiento, valoración y selección de documentos. A su vez, se evalúa la capacidad gubernamental para el desarrollo de programas de gestión, el mantenimiento del equipamiento e instalaciones para un sistema electrónico y un sistema convencional y la existencia de planes de desastres y control de la documentación vital. Incluye, también sistemas de evaluación de la estructura de la carrera profesional, competencias y necesidades formativas.⁷⁰

En el 2003, las Archivos Nacionales de Canadá desarrollaron una nueva herramienta de evaluación de las capacidades de gestión de la información. En ella se identifican los elementos y criterios de evaluación siguientes: contexto de la organización, capacidad de la organización, gestión de la Gestión de la información, conformidad y calidad, ciclo de vida de los documentos de información y perspectiva del usuario. La medición se hace sobre una escala establecida. Se trata de una metodología de trabajo que abre nuevos frentes en las propuestas de evaluación⁷¹.

3.3 Verificar y evaluar el cumplimiento de los requisitos de la norma. Una propuesta en estado gaseoso

Ante el diseño e implantación de un programa de gestión de documentos, en la norma se perfilan una serie de principios que han de ser respetados⁷². La composición de la norma obedece a una estructura típica donde se señalan límites, ámbito de actuación y alcance de la misma; se indican los documentos de referencia sobre los que se fundamenta; se enumeran requisitos y se formulan estrategias para el diseño de un plan de actuación estructurado en varias fases (programa de gestión de documentos); se enuncian y delimitan ciertas pautas operativas para la puesta en marcha del plan resultante y, finalmente, se especifica la necesidad de desarrollar puntos de control y de auditoría así como la de formar

al personal para la ejecución estratégica y táctica del plan propuesto, tales como que un Programa de gestión de documentos debe ser:

- 1 identificable desde todos los programas corporativos
- 2 estar incorporado a las políticas generales de la organización
- 3 planificado y organizado según las necesidades y estructura de la oficina, la naturaleza de la empresa, los requisitos tecnológicos y el entorno normativo.
- 4 asignada la responsabilidad formal para todos los aspectos del programa de gestión de documentos, distribuida y comunicada.
- 5 un programa localizado apropiadamente en la estructura de la organización
- 6 gestionado por personal con habilidades
- 7 implementado en la organización, y
- 8 auditado regularmente.

Con anterioridad, al tratar las fases establecidas en la normativa para la planificación, diseño e implantación de un sistema, se indicaba que existía una fase final dirigida al control del sistema. Esta *fase H* era descrita de forma sucinta desde una triple perspectiva de medición: evaluar la conformidad, el cumplimiento así como el rendimiento.

Con el objetivo de asumir la primera de las orientaciones recogidas en la norma, el SC11 ha establecido una lista de verificación de la conformidad con los requisitos del sistema en la que se evalúan unos 80 requisitos. Para ello, se establecen 110 interrogantes agrupados en 19 categorías⁷³. El conjunto da forma a un cuestionario de 6 páginas donde se recogen respuestas en una escala de valores sobre su cumplimiento o conformidad basada en 4 niveles de apreciación (No se aplica, aplicación insatisfactoria, Necesita implantación, Aplicación adecuada).

⁷⁰ BARATA, K. CAIN, P. Y ROULEGE, D.: *Principles and Practices in Managing Financial Records: A reference model and assesment tool*. Londres: IRMT; 2001

⁷¹ Archivos Nacionales de Canadá: *Évaluation des capacités de la gestion de l'Information. Outil et méthodologie*. 2003 (en línea en inglés y francés: <http://www.archives.ca>)

⁷² La composición de la norma obedece a una estructura típica donde se señalan límites, ámbito de actuación y alcance de la misma; se indican los documentos de referencia sobre los que se fundamenta; se enumeran requisitos y se formulan estrategias para el diseño de un plan de actuación estructurado en varias fases (programa de gestión de documentos); se enuncian y delimitan ciertas pautas operativas para la puesta en marcha del plan resultante y, finalmente, se especifica la necesidad de desarrollar puntos de control y de auditoría así como la de formar al personal para la ejecución estratégica y táctica del plan propuesto

⁷³ Este listado de verificación nos recuerda a un listado ofrecido como apéndice C en la antigua normativa australiana sobre gestión de documentos. Por supuesto, el número de interrogantes planteado por los australianos era mucho menor. Si bien, estaba orientado a evaluar el rendimiento del sistema de gestión de documentos bajo una simple escala de valores (SI/NO) acompañada de una opción para el establecimiento de observaciones. En él se valoraba la existencia de las siguientes categorías: políticas y objetivos, el sistema de gestión de documentos, la práctica y los procesos de archivo, aplicación de estrategias incluida la formación. Véase: AS 4390-3:1996 *Part 3: Strategies*. Australia: Standars Australia; 1996. El proyecto de evaluación obedece a una *ISO/CD 19853 Self Assessment Guide*. Ginebra: ISO; 2004

Las categorías, a valorar mediante este listado, favorecen el conocimiento del grado de cumplimiento sobre los principales enunciados tratados en la normativa ISO 15489. Encontramos categorías relacionadas con el entorno normativo, las políticas y responsabilidades ante un sistema de gestión de documentos, los requisitos y características del sistema de gestión de documentos, el diseño y aplicación del mismo así como sobre la determinación de cuando un sistema no está en activo. Además, se recogen datos para evaluar el funcionamiento de los procesos técnicos principales, la actividad de documentar los mismos, su control y la formación necesaria para poder asumir el funcionamiento de un sistema de gestión de documentos de archivo.

La lista de verificación permite la recogida de observaciones o comentarios detallados en hoja separada señalando el número del interrogante sobre el cual se detallan dichas observaciones.

El SC11, ha desarrollado, además, un proyecto de norma para la auto-evaluación. (ISO/CD 1985) Dicho proyecto de auto-evaluación del cumplimiento responde a una estructura de los contenidos similar al listado anterior. Pretende ofrecer, para cada sección de la norma, el criterio de evaluación, su nivel de cumplimiento, ejemplos de verificación, interrogantes sencillos para la verificación. Cuando es el caso, en algunos enunciados establece las referencias cruzadas pertinentes respecto a otro enunciado tratado o a tratar, así como ejemplos a considerar para la evaluación, con la finalidad de facilitar la tarea.

Un número amplio de secciones disponen de varios criterios asignados de evaluación. Así, a modo de ejemplo, la valoración del entorno normativo es factible a través de los siguientes criterios:

Criterio 1: valoración del grado de identificación, actualización y accesibilidad de la normativa incluida en el sistema. Esto es, nivel alcanzado por la organización en la incorporación de las normas al sistema de gestión de documentos.

Criterio 2: incorporación normativa a las políticas y responsabilidades. Es decir, las políticas y procedimientos reflejan la aplicación de la normativa.

Criterio 3: Provisión adecuada de la evidencia del cumplimiento. La organización mantiene testimonio adecuado de su cumplimiento normativo mediante documentos y actividades.

A su vez, en cada sección, se especifica el nivel de cumplimiento a evaluar. En el examen del proyecto de normativa es posible apreciar dos tipos de alcance: uno primero, que atañe al sistema en general y otro que recae

sobre toda la organización. En este último caso, son diferenciados aquellos enunciados calificados como esenciales respecto al conjunto. Siguiendo con el enunciado sobre el marco normativo, el nivel de cumplimiento de los criterios alcanza a toda la organización y es caracterizado como esencial. No es el caso, por ejemplo, del enunciado que evalúa los principios que deben cumplir un programa de gestión de documentos, y cuyo nivel también se expande a toda la organización. Por otro lado, otros muchos enunciados están sujetos a un nivel de cumplimiento de sistema. Ejemplo de ello puede observarse en el enunciado sobre las características de un documento de archivo. Todas ellas tienen un nivel de cumplimiento que incumbe al sistema.

Definido el criterio y determinado el nivel de cumplimiento se incluye una explicación sobre el mismo. A modo de ejemplo: para el criterio, *medidas de cumplimiento de la investigación preliminar* se incluye una explicación que justifica el análisis de la actividad empresarial así como el conocimiento de su contexto de trabajo y entorno donde opera. Se hace una defensa de los resultados a obtener en dicha actividad y de la utilidad de los mismos.

Cada criterio incluye además una referencia a fuentes, instrumentos y todo tipo de registros o estudios documentados de utilidad para la verificación del cumplimiento. A su vez, se incluyen una serie de interrogantes que pueden facilitar esta comprobación (en la misma línea que la lista de verificación). Continuando con el enunciado metodológico sobre el diseño e implantación de un sistema de gestión de documentos de archivo se recogen, para la fase de investigación preliminar, los siguientes ejemplos de comprobación: Análisis DAFO sobre las prácticas de gestión vigentes en una organización; programación o proyecto de gestión de documentos de archivo y estudio de viabilidad de un proyecto.

Se ha pretendido demostrar la complejidad del concepto de Auditoría en un contexto donde una disciplina emergente como es la gestión del conocimiento nos invita a los profesionales a asumir nuevos retos, en ocasiones, desconocidos en el ejercicio de nuestras actividades. Han sido enunciadas algunas de las herramientas de auditoría utilizadas en el panorama archivístico internacional así como las nuevas propuestas que están siendo elaboradas para completar el desarrollo de la normativa sobre gestión de documentos de archivo. El posterior análisis comparativo y de profundidad de estas propuestas extralimitaría el alcance de esta ponencia. Dejamos pendiente este estudio con el anhelo de haberles motivado lo suficiente para adentrarse como cosmonautas en el Universo 15489. Muchas gracias por su atención.