

Gestión Documental versus Proceso Documental

JOSÉ RAMÓN HILERA GONZÁLEZ
JOSÉ MANUEL MARTÍNEZ SÁNCHEZ

RESUMEN: Se analizan las diferentes acepciones que en el ámbito de las Ciencias de la Documentación tienen los conceptos *Gestión Documental*, *Proceso Documental* y otros relacionados. Se propone una unificación de criterios respecto a estos términos cuando deban ser utilizados en contextos de colaboración entre profesionales documentalistas e informáticos, como ocurre en el Departamento de Ciencias de la Computación de la Universidad de Alcalá.

PALABRAS CLAVE: Proceso Documental, Cadena Documental, Gestión Documental, Gestión de Registros, Gestión de Datos, Gestión de Información.

I. INTRODUCCIÓN: EL CICLO VITAL DE LOS DOCUMENTOS

Según cita Llansó (1993), el norteamericano P. Brooks fue el primero que hizo referencia al ciclo vital de los documentos, concibiendo los documentos como algo con vida propia, con un nacimiento, crecimiento, decrecimiento y muerte. Esta idea se difundió a partir de los años cincuenta, siendo a principios de los setenta cuando Wiffels (1972) propuso la conocida teoría de las tres edades de los documentos (edad administrativa, edad intermedia y edad histórica). Según este autor, la primera edad, la administrativa, implica «la circulación y tramitación de los asuntos iniciados. En este caso la documentación forma parte de los archivos de gestión y es de uso frecuente». Durante la

segunda edad, o intermedia, «el documento referente a un asunto debe conservarse, siendo objeto de consulta o de uso como antecedente de manera poco frecuente». En la tercera edad, histórica, «el documento adquiere valor permanente, de manera que su uso será únicamente por su valor cultural o de investigación. Su conservación será definitiva».

Por su parte, Rhoads (1989) distingue cuatro fases en el ciclo de vida de los documentos: una primera fase de creación de los documentos, una segunda de utilización y mantenimiento, una tercera de selección de los documentos y una última de gestión de los archivos en los que se depositan los documentos para su conservación. Este autor también realizó una propuesta sobre lo que se entiende por «*records management*» que ha sido universalmente aceptada¹. Se trataría de todo aquello que sucede a los documentos de una organización a través de tres de las cuatro fases de sus ciclo de vida: *creación*, incluyendo el diseño y la gestión de formularios, la preparación y la gestión de correspondencia, informes y directrices, y el desarrollo de sistemas de gestión de información; *mantenimiento y uso de los documentos*, incluyendo el desarrollo de sistemas de archivo y recuperación, gestión de archivos de oficina, gestión de correo, operación de depósitos intermedios y automatización de todas las operaciones; y *disposición de los documentos*, incluyendo la identificación y disposición, desarrollo de cuadros de retención y disposición de documentos, selección y disposición de documentos y transferencia de documentos con valor permanente a los archivos. Queda excluida, por tanto, la fase de *gestión de los archivos*, que incluiría el diseño y equipamiento de los depósitos de archivo, políticas de acceso, entre otros.

Además de las fases, Rhoads también ha formulado cuatro niveles de implantación de la gestión de documentos. Un primer *nivel mínimo*, cuando sólo se cuenta con sistemas de cuadros de retención y disposición de documentos; un *nivel mínimo incrementado*, cuando además se incorpora la existencia de uno o más depósitos intermedios; un *nivel intermedio*, cuando también se incluye el diseño y gestión de formularios, gestión de correspondencia e informes, desarrollo de sistemas de archivo, gestión de documentos activos y de documentos esenciales, y planificación ante posibles desastres; y un *nivel óptimo*, cuando además se utilizan sistemas de gestión de la información que permitan introducir un determinado nivel de automatización del trabajo.

Cuando se trata el tema del ciclo vital de los documentos, aparecen una serie de términos que pueden dar lugar a diferentes interpretaciones, al ser asociados a parte o la totalidad de actividades que constituyen el ciclo de vida documental, dependiendo del autor que los utilice. En este artículo se ponen de manifiesto los problemas de interpretación de algunos de los términos de uso más habitual, como, entre otros, *Gestión Documental y Proceso Documental*.

¹ LLANSÓ (1993) resalta que tanto la UNESCO como el Consejo Internacional de Archivos apoyan esta definición de «*records management*».

2. EL TÉRMINO «GESTIÓN DOCUMENTAL»

Existe una cierta confusión entre lo que algunos autores entienden por «gestión de documentos» (*document management*), «gestión de registros» (*records management*), «gestión de datos» (*data management*) y «gestión de información» (*information management*). El problema comienza por la falta de acuerdo respecto al término más general, «gestión de la información», que en realidad englobaría al resto. Así López Yepes (1995) ha identificado tres formas de utilización de esta denominación: «a) Para referirse al concepto de Ciencia de la Información (*Information Science*); b) para designar los procesos de la dirección y coordinación de los procesos informativos en las organizaciones; c) para designar los procesos de administración económica, de personal, de evaluación, etc., en las bibliotecas y, en general, en las unidades de información y documentación».

Por su parte, después de un minucioso trabajo de investigación al respecto, Llansó (1993) asegura que la traducción del término «*records management*» sería «gestión de documentos», adoptando la definición al respecto establecida en el *Dictionary of archival terminology* del Consejo Internacional de Archivos, se trata de «el área de gestión administrativa general relativa a conseguir economía y eficacia en la creación, mantenimiento, uso y disposición de los documentos». Existen otras definiciones similares, como la establecida en el *Glossary of records management terms* (ARMA, 1989), donde se considera como «el control sistemático de la totalidad de los documentos desde su creación o recepción, a través de su procesamiento, distribución, organización, almacenamiento y recuperación hasta su disposición final».

Sin embargo, sobre todo recientemente, existen autores que diferencian el concepto «*records management*» y «*document management*», con el consiguiente problema de traducción de este último término, si consideramos que tradicionalmente, especialmente en el ámbito de la archivística, se ha considerado como «gestión de documentos» al primero. Así, por ejemplo, cuando Wiggins (1994) se plantea en un artículo qué es lo que realmente se entiende por «*data management*», «*information management*», «*records management*» y «*document management*», afirma que el primero de estos términos está asociado normalmente al desarrollo y mantenimiento de sistemas basados en computador, siendo los datos lo que nutre a estos sistemas con el fin de su almacenamiento, recuperación y procesamiento. En este sentido, la «gestión de datos» implicaría también, entre otros, la selección de sistemas de gestión de bases de datos, el diseño de las bases de datos y la administración de los datos contenidos en ellas. En definitiva, la «gestión de datos» facilita la integración y complementa y contribuye a cualquier estudio sobre la gestión de registros (*records management*) asociada en las organizaciones.

Siguiendo el razonamiento de Wiggins, por «*records management*» se entiende la gestión y control de los registros de información en una organización independientemente del medio de almacenamiento, entendiendo como registro una «pieza de información registrada, o un cúmulo de hechos preservados de forma permanente» que es creado o recibido por una organiza-

ción en el curso de la realización de un proceso de negocio. Por tanto, la actividad de una organización se refleja precisamente en los registros, lo cuales puede tener formas diversas (libro, informe, diagrama, formulario, correspondencia, etc.), pueden contener diferentes tipos de información (texto, números, fotografías, etc.) y pueden ser almacenados en cualquier medio (microfilm, papel, disco magnético, disco óptico, etc.).

Frente al concepto de «*records management*» se encuentra el de «*document management*». Ambos no son formas alternativas de gestionar información, sino enfoques complementarios. En el caso de la gestión de documentos, se entiende que los documentos son registros coherentes de información significativos para sus usuarios, mientras que en la gestión de registros, como ya se ha indicado, los registros eran elementos de información registrada que proporcionaban evidencias acerca de las acciones llevadas a cabo en una organización. En realidad, según esto, todos los documentos son registros pero no todos los registros son documentos. Hay también ciertas diferencias en relación con las principales operaciones implicadas en ambos tipos de gestión. Así, en el caso de la «gestión de registros», tendría especial importancia el control administrativo de la información y su almacenamiento físico; mientras que la «gestión de documentos» estaría más preocupada por el uso operacional de la información, su integración en el flujo de trabajo (*workflow*) de la organización, el control de versiones, los contenidos y las formas de acceso e indización.

Existen otras definiciones de estos términos propuestas por otros autores que no suelen coincidir entre sí, con lo que existe un alto grado de confusión al respecto. Como ejemplo, otra definición para «*records management*» podría ser la enunciada por Sangway (1994), quien considera que se trata de «el manejo efectivo de documentos a través de su ciclo de vida para asegurar que son almacenados apropiadamente y que puedan ser recuperados rápidamente cuando sean requeridos». Por otra parte, Patel (1997), cuando se refiere al reciente fenómeno de la incorporación de *Intranet* en las organizaciones, establece que la «gestión de documentos» (*document management*) «proporciona acceso a, y control de, los documentos y otros objetos relacionados a lo largo de su ciclo de vida incluyendo su creación, aprobación, distribución y reutilización». Para Cleveland (1995), «*document management*» es «el control automatizado de documentos electrónicos a lo largo de su ciclo de vida en una organización, desde su creación inicial hasta su archivado final», se trata, en definitiva, de controlar la producción, almacenamiento y distribución de los documentos para mejorar la eficiencia en la reutilización de la información y el tiempo de los flujos de trabajo. Según este autor, la «gestión de documentos» tiende a reemplazar a la «gestión de datos» (*data management*).

3. EL TÉRMINO «PROCESO DOCUMENTAL»

Como puede comprobarse, en el ámbito de las Ciencias de la Documentación todavía no existe un consenso respecto a la terminología. Aunque se ha

mostrado la confusión respecto a los cuatro términos analizados, a estos habría que sumar otros de uso habitual en este ámbito. Se trata de los conceptos «tratamiento documental», «proceso documental», «cadena documental» y «análisis documental». Para los últimos sí es habitual encontrar una unificación de criterios, al menos, en lo que respecta a su significado general.

Los conceptos «proceso documental» y «cadena documental» suelen ser considerados como sinónimos. Para Pinto (1993) ambos hacen referencia al «conjunto de operaciones sucesivas de recogida, tratamiento y difusión de documentos e informaciones». Estas operaciones, según Chaumier (1979), se deben situar en tres fases: una primera de *colecta*, en la que realiza la adquisición, selección y registro de los documentos; una segunda fase de *tratamiento*, durante la que se realiza un análisis del contenido y de la forma de los documentos y se organizan en la memoria documental, a partir de la cual se efectuarán los procedimientos de recuperación de los documentos; y una última fase de *difusión*, orientada hacia los usuarios para ponerlos en contacto con los documentos que satisfagan sus objetivos de búsqueda de información.

En la estructura del proceso documental aparece la fase de «tratamiento documental», sin embargo, existe una gran diversidad de criterios entre los autores acerca de lo que debe considerarse como tal. Según explica Pinto (1993), mientras que para unos autores, entre los que se incluye, comprendería tanto las actividades de análisis como las de organización o recuperación, según el modelo de Chaumier; para otros, como Amat, comprendería sólo el conjunto de operaciones realizadas por el documentalista para transformar la información contenida en el documento, es decir sólo el análisis. Esta autora establece una estructura para la cadena documental formada por los elementos: *selección, análisis, búsqueda y difusión*, situando el análisis documental, no como parte integral del tratamiento sino al mismo nivel que el resto de elementos de la cadena (Amat, 1994).

En cuanto al último de los términos considerados, «análisis documental», sí existe un mayor consenso respecto a lo que se entiende como tal, ya que normalmente está asociado a las actividades de representación abreviada de la forma y contenido de un documento con el objetivo de hacerlo más controlable y recuperable utilizando un «lenguaje documental» o «sistema de signos que permita representar el contenido de los documentos con el fin de recuperar los documentos pertinentes en respuesta a consultas que tratan sobre ese contenido» (Van Slype, 1987).

4. CONCLUSIONES

Con este breve análisis se ha puesto de manifiesto la falta de unificación de criterios respecto a la terminología utilizada en el ámbito documental. Esta confusión aumenta si se considera la acepción que, de los términos tratados, se tiene en otros ámbitos ligados estrechamente al de las Ciencias de la Documentación. Así, por ejemplo, en el ámbito de la Informática, existen normas

internacionales de ISO (1995) y ANSI (1991) acerca de los procesos implicados en el desarrollo de aplicaciones informáticas, en las que se define el término «proceso documental» como el conjunto de todas actividades relacionadas con la documentación en proyectos de software, incluida la de creación de los documentos. En el caso de las ciencias documentales, hemos visto como este mismo término suele utilizarse únicamente para hacer referencia a las actividades posteriores a la creación de los documentos, comenzando por la adquisición y selección de documentos que ya existían previamente. El término de las Ciencias de la Documentación que se asemeja más al concepto de «proceso documental», tal y como se entiende en el ámbito informático es el de «gestión documental».

Este problema terminológico se hace especialmente acusado cuando tienen que convivir profesionales documentalistas con informáticos, como sucede en el Departamento de Ciencias de la Computación de la Universidad de Alcalá, del que formamos parte, y al que están adscritas, entre otras, las áreas de conocimiento: «Ciencias de la Computación e Inteligencia Artificial», «Lenguajes y Sistemas Informáticos» y «Biblioteconomía y Documentación». En este contexto, nuestra propuesta para garantizar el entendimiento entre el personal de las diferentes áreas que colabora en actividades conjuntas docentes y de investigación pasa por considerar como sinónimos los términos «proceso documental», «cadena documental» y «gestión documental», entendiendo que todos ellos hacen referencia al ciclo de vida completo de los documentos.

5. BIBLIOGRAFÍA

- AMAT, Nuria (1994): *La documentación y sus tecnologías*. Madrid: Ediciones Pirámide, 1994.
- ANSI (1991): *ANSI/IEEE Std 1074, IEEE Standard for Software Life Cycle Processes*. Nueva York, IEEE Computer Society, 1991.
- ARMA (1989): *Glossary of records management terms*. Prairie Village, ARMA International, 1989.
- CHAUMIER, J. (1979): *Techniques documentaires*. París, PUF, 1979.
- CLEVELAND, Gary (1995): *Overview of Document Management Technology*. Ottawa, National Library of Canada, UDT Occasional Paper #2, 1995.
- ISO (1995): *ISO/IEC 12207, Software Life-Cycle Processes*. Ginebra, International Standards Organization, 1995.
- LLANSÓ, Joaquim (1993): *Gestión de Documentos. Definición y Análisis de Modelos*. IRARGI, Centro de Patrimonio Documental de Euskadi, 1993.
- LÓPEZ YEPES, José (1995): *La documentación como disciplina. Teoría e historia*. Pamplona, EUNSA, 1995.
- PATEL, P. (1997): «The Intranet phenomena», *Information Management and Technology*, vol. 30, 1 (1997), 31-33.
- PINTO MOLINA, María (1993): *Análisis Documental: Fundamentos y Procedimientos*. Madrid, EUDEMA, 1993.

- RHOADS, James B. (1989): The role of archives and records management in national information systems: a RAMP study. Paris, General Information Programme and UNISIST. UNESCO, 1989.
- SANGWAY, D. (1994): «Information management», *Information Management and Technology*, vol. 27, 4 (1994), 149-152.
- VAN SLYPE, Georges. (1987): *Les langages d'indexation: conception, construction et utilisation dans les systèmes documentaires*. Paris, Les Editions d'Organisation, 1987.
- WIFFELS, Carlos (1972): Archives contemporaines et dépôts intermediaires». Bruselas, Archives générales du Royaume, 1972.
- WIGGINS, B. (1994): «What do we really mean by information management?». *Information Management and Technology*, vol. 27, 4 (1994), 162-168.