

La gestión de documentos en el entorno digital: La importancia de la norma ISO 15489

RESUMEN DE LA ACTIVIDAD PARALELA

X JORNADAS FESABID

11 de Mayo de 2007

Organizada por: CTN50/SC1 de AENOR

Resumen realizado por Carlota Bustelo Ruesta

Introducción

Aprovechando la presencia en España de los expertos internacionales que se reunieron en el marco del TC 46 (Information and documentation) de ISO, se realizó una sesión paralela en el marco de las Jornadas de FESABID que tuvo como objeto debatir sobre las tendencias en la gestión de documentos en el entorno digital y su relación con las normas internacionales.

La sesión se dividió en dos partes:

- En la primera se hicieron dos pequeñas presentaciones que trataban de centrar la importancia de las normas ISO en el contexto actual
- La segunda consistió en una mesa redonda de preguntas respuestas en la que se plantearon los temas más importantes de la gestión de documentos en el entorno digital. Los expertos de distintos países aportaron sus visiones nacionales y el público intervino en el debate en muchas ocasiones.

La sesión se desarrolló en inglés con traducción simultánea, y tuvo un gran éxito de público, acercando a los profesionales españoles a compartir experiencias con profesionales de muy distintos países que desarrollan su trabajo en ISO, y que estaban presentes no sólo en los representantes de la mesa, sino también mezclados entre el público.

Primera presentación: David Moldrich, BHP Billiton

El presidente del SC 11 (Archives/records management) prefirió hacer su presentación sobre la importancia de las normas 15489, basándose en un caso real: el de la empresa para la que él trabaja como responsable de la política de gestión de la información. Billiton es una de las más grandes compañías mineras del mundo, con presencia en los cinco continentes y que ha planteado una política corporativa de gestión de su información electrónica.

Según David, la primera gran pauta para ellos ha sido establecer una visión global y no hablar de gestión de documentos, "records" o conocimiento; sino de gestión de la información. Todo el mundo lo entiende y abarca todos los aspectos de la información en el entorno digital.

Diseñar un proyecto de esta envergadura en una organización tan grande requiere de un gran esfuerzo, pero sobre todo donde vienen las dificultades es en la fase de implementación. David comentó que esta parte era cerca del 95 % del coste del proyecto.

Nos mostró la infraestructura tecnológica en la que se asienta la solución propuesta, que se basa en herramientas comerciales bien conocidas en nuestro entorno, como Documentum y los productos de la suite de EMC; y nos explicó como las responsabilidades en esta materia se habían distribuido en un equipo central de cinco personas, y con una red de lo que han denominado LINC's (local information

champions) que se distribuyen en distintos niveles asignados en cada una de las Áreas, departamentos y regiones.

Insistió mucho en considerar que la gestión de la información no debía tener un "business case", es decir, un proyecto que se plantee teniendo que demostrar su rentabilidad o el retorno de la inversión. La información hay que gestionarla, de la misma manera que hay que gestionar los recursos humanos o los recursos financieros, y nadie se plantea un "business case" para este tipo de cosas. Otra cosa es un "business case" para implantar una solución o una determinada herramienta de gestión de la información.

Uno de los puntos de mayor interés fue la explicación somera de que significaba para cada área de la organización cumplir con la política corporativa de gestión de la información:

- La introducción de una solución de gestión documental que reúna los requisitos de almacenamiento que permita la búsqueda y la implantación de los calendarios de conservación (preferiblemente automatizados)
- El almacenamiento de información con un sistema de clasificación común en toda la organización
- La eliminación de los ficheros personales de Outlook (PST files) y cualquier otro sistema personal incontrolado de gestión de la información.
- La introducción del archivo de correos electrónicos, incluyendo la destrucción de los correos a los 60 días de recepción en el entorno del servidor de Exchange.
- La provisión de herramientas y soluciones para gestionar cualquier tipo de información propia de la organización.
- La formación para asegurar que todos los empleados entienden sus obligaciones en relación con la gestión de la información y para ayudarles en la adopción de los nuevos procesos de la Política de gestión de la información, herramientas y tecnologías.

Ante una pregunta del público David insistió en lo importante que es el apoyo del nivel más alto de la organización y encontrar cuales son los motores (business drivers) para poner en marcha un proyecto de gestión de la información electrónica corporativa. En su organización sin duda es muy importante la gestión de los riesgos, ya que es muy común que tengan juicios de distinta índole y todo el trabajo que se realiza, incluso a nivel gerencial debe ser auditable.

Segunda presentación: David Faurio, Bibliotheque National de France

El jefe de la delegación francesa (Head of Delegation) al SC11, nos hizo un resumen de cual es la situación de la norma 15489 en el mundo.

Se estima que la norma 15489 es una de las 10 normas más vendidas en el mundo después de la ISO 9000. En el SC11 participan 38 países de los cinco continentes, representados por más de 120 expertos.

Hizo un repaso por las distintas modalidades de adopción de la norma: Adopción y traducción como norma nacional, o adopción como norma ISO.

También hizo un resumen los beneficios que aporta la normalización internacional para facilitar:

- ✓ El intercambio
- ✓ La interoperabilidad
- ✓ La ayuda y el entendimiento mutuo

- ✓ La reducción de costes
- ✓ La ventaja competitiva
- ✓ Las relaciones entre clientes y proveedores
- ✓ La investigación y desarrollo

Mesa redonda: El desafío del entorno digital en la gestión de documentos
Modera Carlota Bustelo Ruesta. Participan: Anki Steen (IFV Group), Barbara Reed (Recordkeeping innovation), Susan Franklin (Library and Archives Canada), Paul Wester (National Archives and Records Administration USA), Paul Mullan (Metrofile)

La mesa redonda comenzó con una pregunta a todos los participantes para que expusiesen su punto de vista sobre cuales eran los **puntos claves** a resolver cuando se plantea la gestión de documentos electrónicos, en sustitución de los sistemas tradicionales de gestión de los documentos en papel.

Sue Franklin comenzó enumerando los primeros puntos que los demás participantes fueron añadiendo o completando, dibujando una radiografía muy interesante:

- Desde el punto de vista de la gestión. En el entorno digital los individuos se convierten en "reyes". Cambia completamente el modo de entender la gestión de los documentos comparándolo con el entorno papel. La incorporación (captura) de los documentos en el sistema corporativo se convierte en un gran problema; pues es demasiado fácil y atractivo desde el punto de vista del usuario final conservar los documentos en el propio ordenador con una maravillosa estructura que se ajusta perfectamente al esquema de cada individuo.
- Desde el punto de vista de la conservación. La conservación a largo plazo es todavía un problema sin resolver, aunque existen diversos intentos. Anki Steen hace notar que en su experiencia ya existe información electrónica de aeropuertos y vuelos que debe conservarse para siempre, y que sigue sin estar claro cómo va a hacerse.
- Desde el punto de vista de la organización. Los dos grandes temas a resolver son como formar y educar a los individuos para gestionar los documentos electrónicos y recabar el apoyo de la alta dirección para que la gestión de documentos tenga una dimensión estratégica.

A Paul Mullan, como el perfil más tecnológico de la mesa, se dirigió una pregunta sobre la conveniencia de adoptar una **estrategia tecnológica** basada en MoReq/DoD50.15 o si había otras opciones. En su opinión en las tecnologías no debe buscarse la única solución, pues independientemente de las mismas las organizaciones tienen que seguir realizando sus actividades y creando documentos como soporte de las mismas.

Barbara Reed añade que integrar la gestión de documentos en la tecnología que da soporte a las aplicaciones corporativas (business process system) es un gran reto en estos momentos, al que ella se dedica especialmente. Esta intervención da pie a tratar la dificultad que puede suponer establecer las fronteras entre las funciones de la gestión de documentos y las funciones de la **gestión de procesos**.

Paul Wester comenta que todavía es más difícil separar estas funciones con la proliferación de medios y formatos en la que los documentos pueden crearse: la mensajería instantánea, los SMS, los formularios web. Los nexos entre la creación

de documentos y el contexto en el que se crean (los procesos de trabajo) se convierten en fundamentales.

A la pregunta de si los **profesionales** (records managers and archivists) de sus respectivos países estaban preparados para afrontar los retos del entorno digital todos los participantes quieren contestar. Todos están de acuerdo en que el nuevo entorno requiere de nuevas habilidades y que hay que volver a pensar en cuáles son nuestras competencias. La convergencia con los profesionales de las tecnologías de la información es inevitable. En Canadá en la administración pública existe una fuerte presión desde los niveles directivos y especialmente desde el "Controller" para enfocar todos los temas de la gestión de documentos electrónicos, esto hace que poco a poco los funcionarios vayan cambiando. En Estados Unidos existen muchos archiveros que tienen una cultura profundamente textual y que se han centrado en los documentos existentes en el archivo en papel sin involucrarse en los cambios que produce el nuevo entorno digital; mientras que otros profesionales están fuertemente alineados y comprometidos en buscar soluciones al entorno digital conjuntamente con los profesionales de las tecnologías de la información (IT). En Australia, los profesionales que hace veinte años fueron los pioneros en proponer y promover soluciones para el entorno digital siguen siendo los mismos. No existe un recambio generacional y probablemente es porque los programas formativos de las universidades no se han ajustado al nuevo entorno. El papel de liderazgo parece estar pasando a los profesionales de las tecnologías de la información, que en opinión de Barbara Reed están haciendo un buen trabajo y esto es siempre preferible a que exista un vacío. En Suecia y en Sudáfrica lo que se persigue, no sin dificultades y cada uno en su forma, es la creación de equipos mixtos de especialistas en gestión documental y profesionales de las tecnologías de la información que puedan ofrecer soluciones y proponer actuaciones en el entorno digital.

Siguiendo la animada conversación se pasa a preguntar cuáles son los **motivos** (business drivers) que mueven a una organización, tanto pública como privada, a iniciar un programa de gestión de documentos electrónicos. Rápidamente salen a relucir los "escándalos" financieros de EEUU y Canadá, que los demás países presentes en la mesa "agradecen" entre risas del público, pues su impacto ha sido de carácter mundial. Partiendo de este punto se habla de la gestión de riesgos y la conservación de activos de las organizaciones como uno de los motores fundamentales. Barbara Reed insiste en que las estrategias no puede presentarse en términos archivísticos, sino en la integración con los procesos de trabajo evitando las aproximaciones docu-céntricas. Anki Steen dice que se trata de hacer lo mismo, pero de distinta forma. En su país uno de los grandes motores es el cumplimiento de la legislación y en gran parte la e-administración en el sector público. En Canadá en el sector privado los motivos son diferentes que en el sector público. Los demás participantes asienten y coinciden en que uno de los motores en el sector privado es la apuesta por la automatización de los procesos de trabajo y la incorporación de aplicaciones corporativas. En este sentido Barbara hace notar que el software de origen "australiano" para la gestión de documentos está demasiado centrado en el documento perdiendo conexión con los procesos de negocio y no le parece que sea la apuesta de futuro.

Habiendo entrado en el tema más tecnológico, se aborda la existencia de estrategias reales para la **conservación de evidencias** que se encuentran en **aplicaciones corporativas**. Anki Steen comenta que normalmente las grandes bases de datos se dejan en manos de los departamentos productores que son los que tienen que conservarlas a lo largo del tiempo. Sue Franklin añade que deben existir distintas estrategias dependiendo de lo que se haya definido como evidencia o "record": si son unos determinados registros de la base de datos, o la base de datos completa. Paul Wester comenta que en NARA tiene ya 40 años de experiencia

en la gestión de documentos electrónicos y que han probado las diferentes técnicas incluidas la migración y la conversión. Barbara Reed comenta que la conservación de bases de datos como evidencias forma parte del pasado, pensando en el futuro cree que el desarrollo de SOA (Services Oriented Architecture), como la tecnología que parece va a imponerse, representa una segunda oportunidad para la captura de evidencias o documentos. La existencia de una capa de servicios y otra donde se guardan los datos puede permitir capturar las evidencias sin tener que guardar los conjuntos de datos o tablas (data sets). Para que este tipo de servicios esté disponible en el mercado augura que nos faltan todavía unos cinco años. Paul Wester añade que en NARA ya están desarrollando ciertos componentes que pudieran servir como "record services" que se aplican sobre cualquier tipo de software o aplicaciones de negocio. El jefe de la delegación de Corea del Sur, que se encontraba entre el público hizo notar que hoy en día la conservación de bases de datos es algo todavía muy importante y que no podíamos abandonar pensando en el futuro.

Como una gran especialista en **metadatos**, preguntamos a Barbara si realmente han llegado a ponerse en la práctica los conjuntos de metadatos sobre los que tanto han trabajado en Australia. La respuesta es que no, llegando hasta el punto de que a veces se pregunta porque sigue trabajando en ello. La explicación es que los conjuntos de metadatos que se han definido exhaustivamente llegando a presentar más de cien elementos, lo que no puede competir con metadatos como el Dublin Core que ha simplificado al máximo los elementos teniendo una aproximación mucho más realista. El punto es que no pueden verse estos conjuntos de metadatos como unas reglas de catalogación o de descripción; sino que se trataría de encontrar los datos allí donde se encuentren para fijar el contexto de forma transparente.

En cuanto a los retos de la **conservación a largo plazo** Paul Mullon nos comenta que tanta importancia tiene la obsolescencia de formatos como la degradación de los soportes. En cuanto a los formatos nos dice que sin duda cuantos menos existan, menor será el problema; pero que donde está el punto más importante es en guardar los metadatos que permiten controlar la conservación. En cuanto a las firmas digitales es un desafío para la conservación a largo plazo. Se trataría de buscar los medios para recuperar los datos significativos sin añadir más firmas electrónicas.

Por último, todos los participantes, como no podía ser menos recalcaron la importancia de la normalización internacional como apoyo a la definición de las buenas prácticas en la gestión de documentos electrónicos. Se habló de la base de la norma 15489, pero también de la importancia de las normas de metadatos (23081-1 y 23081-2 a punto de publicarse) y del proyecto en marcha de una norma sobre Conservación a largo plazo de documentos electrónicos.