

## Gestión documental y gestión de contenidos en las empresas: estado del arte 2002 y perspectivas para 2003

Por Carlota Bustelo Ruesta

*¿Cuál o cuáles crees que son los acontecimientos o hechos más importantes sucedidos tanto en España como en el mundo?*

—Creo que 2002 ha sido el año del “despertar” mundial de los directivos de las empresas sobre la importancia de la gestión de los documentos y “records” de sus respectivos negocios. En castellano, la traducción de estos dos conceptos presenta ciertos problemas y confusiones dificultando la comprensión del cambio de tendencia que se está produciendo a nivel mundial en el entorno empresarial. La definición de documentos dentro de una organización incluye todas las formas de información desestructurada que se producen o reciben en el ejercicio de la propia actividad (esto incluye borradores, documentos de trabajo, etc.). Por el contrario, los “records” serían los documentos corporativos que deben guardarse inalterados como prueba de la actividad realizada.

Hay una tendencia clara (aunque no unánime), de la que somos



*Carlota Bustelo es Socia-Directora de Inforárea, empresa consultora independiente y especializada en temas de gestión de la información y la documentación. Diplomada en archivística y documentación por el Centro de Estudios Bibliográficos y Documentarios de la Biblioteca Nacional, licenciada en geografía e historia por la Universidad Complutense de Madrid.*

partidarios en *Inforárea*, que defiende que no se puede separar la gestión de documentos de la gestión de “records”. Todos los “records” han sido documentos previamente y por lo tanto convertirse en “record” no sería más que un cambio de estado, que al producirse requiere unas condiciones especiales de conservación y preservación. Además, el concepto docu-

mento está muy arraigado al papel y por eso cuando se habla de la preservación de datos electrónicos no asociamos que se trata de parte del mismo problema. Para simplificar me referiré de ahora en adelante a gestión de documentos, incluyendo en esta definición también la gestión de “records” y ampliando la definición de documento a todos los posibles soportes en que la información puede quedar registrada.

Las razones del “despertar” hay que buscarlas en acontecimientos que se desencadenan desde fines de 2001: la quiebra de *Enron*, la desaparición de *Arthur Andersen*, el problema de *Worldcom*. En todos ellos, la gestión de los documentos no ha sido el motivo principal del escándalo, pero sí ha servido para demostrar, o no poder demostrar, cuál había sido la actitud y acciones que habían tomado las distintas empresas y las personas que en ellas trabajaban. Todavía quedará mucho tiempo para resolver exactamente las consecuencias de estas crisis, pero la impre-

Desde enero del año 2002 **Swets & Zeitlinger Publishers**, editora de esta revista, ha encargado la distribución de todas sus publicaciones a la siguiente empresa del grupo **Swets & Zeitlinger**:

**Turpin Distribution Centre.**  
Blackhorse Road, Letchworth, SG6  
1HN, Herts, Reino Unido.

Tel.: +44-146 267 2555;  
fax: 146 248 0947

[subscriptions@turpinltd.com](mailto:subscriptions@turpinltd.com)

Rogamos a nuestros suscriptores que para solventar cualquier asunto administrativo se dirijan siempre directamente a **Turpin**. Sin embargo recordamos que continúan en funcionamiento los números de teléfono de atención al suscriptor en Barcelona:

Tel.: +34-932 701 144;  
fax: 932 701 145

vista desaparición de *Arthur Andersen* y las posibles condenas de sus directivos ha desatado un interés hasta ahora desconocido por la gestión de los documentos. Los principales proveedores de software de gestión de contenidos se han apresurado a resaltar las funcionalidades que permiten gestionar los documentos, después de un tiempo en que las aplicaciones de gestión documental creadas en los años 90 parecían haber dejado de “estar de moda” frente a funcionalidades más modernas como la gestión de portales o páginas web.

Este espaldarazo se ha encontrado además con un terreno abonado. Ya hace muchos años que muchos profesionales en distintos países nos veníamos empeñando en la importancia de estos temas, la necesidad de encontrar caminos comunes y de normalizar las prácticas que en algunas empresas estaban ya extendidas. Como resultado de estas iniciativas, en el año 2002 ya se contaba con dos documentos esenciales a tener en cuenta en el desarrollo de esta actividad:

—*MoReq. Model requirements for the management of electronic*

*records*. Resultado de un proyecto de la Unión Europea en el que trabajaron personas de distintos países entre 2000 y 2001 y que ha sido publicado por la *Opoce* en 2002.

—*ISO/TR 15489-2 Records management*, publicada en el 2001.

Además, cualquiera que se acerque a este tema por primera vez puede contar con la experiencia de empresas y organizaciones que habían emprendido este camino anteriormente y que ahora se toman como modelo para tener en cuenta las lecciones aprendidas y las mejores prácticas.

En Europa, esta tendencia se deja también sentir en países como Reino Unido y Alemania, en el contexto de sus programas de e-administración. En estos países, entre otras muchas medidas, se ha puesto un plazo para que los ciudadanos tengan acceso a todos los documentos que maneja la administración de forma electrónica, lo que supone la implantación de sgd's en todas las instancias correspondientes.

**«Hasta ahora en España, en la concepción de un sistema global, se ha dado más importancia a la parte que afecta a la relación con los usuarios o ‘front-office’, que a la organización interna que da soporte al sistema o ‘back-office’»**

La Unión Europea se encuentra comprometida en el apoyo de estas iniciativas en muy distintos frentes. Un exponente importante es la celebración este año del tercer *DLM-Forum* en Barcelona en mayo de 2002. Esta reunión, que se celebró por primera vez en 1996,

debe sus siglas en inicio al concepto de *données lisibles par machine*, que fue cambiado en Barcelona por unanimidad por *document lifecycle management*, dando una idea de donde se pone actualmente el foco de atención.

En España hay muchas organizaciones que se están planteando seriamente el tema, aunque la tendencia no se observe de una forma tan clara como en otros países. En el contexto de la e-administración se ha incidido más en proyectos de ventanilla única o de información para el ciudadano, que en la organización interna de documentos. Dicho de otra manera: en la concepción de un sistema global se ha dado más importancia a la parte que afecta a la relación con los usuarios o “front-office”, que a la organización interna que da soporte al sistema o “back-office”. Sin embargo, en *Inforárea* pensamos que ambas son inseparables y que antes o después se tendrán que desarrollar sistemas de gestión documental que den soporte a las aplicaciones que se relacionan con el usuario (sea ciudadano o cliente).

En la legislación aprobada y publicada este año se ha tratado el tema aunque quizás de forma tangencial en dos disposiciones de la última parte del año:

—*Lssi. Ley 34/2002*, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico (*BOE* 12 de octubre de 2002). Sin tratar explícitamente el tema se dibuja un panorama para los prestadores de servicios de la sociedad de la información, que implica que éstos deban tener organizado su sgd'e y “records” electrónicos provenientes de sus operaciones. Especialmente cuando se refiere a los datos que deben guardarse<sup>1</sup> o a la validez de los contratos electrónicos<sup>2</sup>.

—*Real Decreto 1164/2002*, de 8 de noviembre, por el que se regu-

la la conservación del patrimonio documental con valor histórico, el control de la eliminación de otros documentos de la Administración General del Estado y sus organismos públicos y la conservación de documentos administrativos en soporte distinto al original. Sin entrar específicamente en materia se abre la puerta para que incluso los documentos con valor patrimonial puedan conservarse en soportes electrónicos, lo que facilita más la gestión documental en el entorno de la administración pública.

### **¿Qué tendencias observas como más consolidadas?**

En primer lugar, la utilización del término “gestión de contenidos” para englobar toda una serie de tareas relacionadas con la gestión de la información en las empresas. Se empezó a utilizar en el año 2001 y fue rápidamente usado por los vendedores de herramientas de software ávidos de nuevas estrategias comerciales que les permitiesen elevar sus ventas, pero actualmente se ha aceptado como denominación de una nueva forma de entender la gestión de la información en las empresas. En inglés las siglas *ECM* (*enterprise content management*), ya son comúnmente entendidas. En esta concepción se entiende la gestión de todo tipo de contenidos creados y/o utilizados en la empresa y su acceso por cualquier persona de la organización. Desde mi punto de vista, una vez más la tecnología nos permite hacer realidad una vieja aspiración de muchos profesionales que desde hace mucho tiempo abogábamos por una visión integradora de la gestión de la información. En la práctica, la gestión de contenidos une la gestión documental y de “records” (la archivística aplicada a los documentos electrónicos), con la gestión de los sitios web y las intranets y con la gestión de las fuentes externas de información, primando la idea de descentralización

de la gestión y la unión inevitable a los procesos de negocio o flujos de trabajo. En los próximos tiempos oiremos hablar todavía más de la gestión de contenidos.

### **«La tecnología nos permite hacer realidad una vieja aspiración de muchos profesionales que desde hace mucho tiempo abogábamos por una visión integradora de la gestión de la información»**

En segundo lugar, la preocupación por la regulación del nuevo entorno digital en el que parece inevitable que nos moveremos todas las empresas y organizaciones (si es que no lo hemos hecho ya) en un futuro muy cercano. Lo lógico sería continuar con la aprobación de legislación general sobre el entorno digital, regulaciones para sectores o industrias específicas, y códigos de buenas prácticas o conductas, que aunque no aborden directamente la gestión documental, de “records” y de contenidos, afectarán tangencialmente a las mismas.

### **¿Qué se puede esperar en general de 2003?**

Seguramente seguiremos consolidando el lugar cada vez más importante que se concede en el entorno empresarial a la gestión de la información, la documentación y los contenidos. Todavía hay algunas empresas que se niegan a dar pasos importantes en este sentido; pero a mi modo de ver sólo se trata de retardar la toma de decisiones, pues antes o después tendrán que hacerlo como algo tan imprescindible como llevar la contabilidad según el *Plan General Contable*, auditar sus cuentas, implantar un sistema de calidad o tener un plan de marketing. Sin embargo, por un lado este desarrollo requiere grandes

inversiones por parte de las empresas, y por otro la situación económica mundial no acaba de recuperarse, con factores de incertidumbre como las consecuencias de la guerra en el Iraq. Todo ello son elementos de paralización, ya que es lógico pensar que los directivos decidan posponer las inversiones para cuando los beneficios de las empresas sean más claros.

### **¿Qué recomendaciones hacen los profesionales?**

Aprender, aprender y seguir aprendiendo. Las tecnologías nos proporcionan nuevas herramientas que hacen posible nuevas formas de gestionar la información; por lo tanto tenemos que adaptar nuestros conocimientos y técnicas al nuevo entorno. Para ello, hay que hacer un gran esfuerzo de estudio y adaptación, que supone, para empezar, aceptar que gran parte de lo que hoy hago y utilizo en mi trabajo, no será válido dentro de un corto período de tiempo. La gestión de contenidos es un gran campo abierto (por los tecnólogos y vendedores de software) para los profesionales, siempre que sepamos aportar ideas válidas y mantengamos la postura de colaboración necesaria con otras profesiones como informáticos, diseñadores, departamentos de marketing, departamentos de organización, etc.

### **Notas**

1. Art. 12. 1. “Los operadores de redes y servicios de comunicaciones electrónicas, los proveedores de acceso a redes de telecomunicaciones y los prestadores de servicios de alojamiento de datos deberán retener los datos de conexión y tráfico generados por las comunicaciones establecidas durante la prestación de un servicio de la sociedad de la información por un período máximo de doce meses, en los términos establecidos en este artículo y en su normativa de desarrollo”.

2. Art. 23. 3. “Siempre que la Ley exija que el contrato o cualquier información relacionada con el mismo conste por escrito, este requisito se entenderá satisfecho si el contrato o la información se contiene en un soporte electrónico”.

---

**Carlota Bustelo Ruesta**, *Inf@rrea*  
*cbustelo@inforarea.es*