

# Sistemas de archivos soportes para la gestión de servicios

*File Systems for Support in Service Management*

*Sistemas de arquivos suportes para a gestão de serviços*

Ana Judith Paredes Ch.

Universidad del Zulia, Venezuela

anajudithparedes@gmail.com

## Resumen

En este artículo se analizan y valoran los diferentes sistemas que rigen la gestión de archivos, considerados como componentes estratégicos para la efectividad de los servicios de información. La investigación aplica una metodología documental-descriptiva, basada en el análisis de fuentes de información y experiencias de campo que permiten afianzar la relación entre la gestión de sistemas y los servicios de información. Los resultados evidencian la diversidad de sistemas, normativas y desarrollos de tecnologías de información y comunicación que escasamente son tenidos en cuenta para cubrir las demandas de información que presentan los usuarios en los servicios de información de los archivos adscritos a las organizaciones públicas y privadas. Se concluye que en el contexto de una sociedad global, regida por la inmediatez y la oportunidad de respuesta, la aplicación de procesos, así como la asertividad en la selección de sistemas de gestión, constituyen parte de los retos por alcanzar. Se recomienda la regulación y operatividad de sistemas documentales que garanticen no solo la sistematización procedimental-tecnológica, sino la proyección de la certificación de la calidad de los servicios en las organizaciones.

**Palabras clave:** sistemas de archivos, normativas archivísticas, gestión de servicios de información, tecnologías de información y comunicación.

## Abstract

The paper analyzes and assesses the different systems governing file management, considered as strategic components for the effectiveness of information services. The investigation uses a documentary-descriptive methodology, based on the analysis of information sources and field experiences that help to strengthen the relationship between management systems-information services. Results show the different systems, regulations, developments in information and communication technologies that are hardly taken into consideration when meeting the information demands of users in the information services of files from public and private organizations. It is concluded that, in the context of a global society, governed by the immediacy and timeliness of response, the implementation of processes and assertiveness in the selection of management systems are part of the challenges to achieve. The regulation and operation of document systems that guarantee not only procedural and technological systematization, but the projection of certification of the quality of services in organizations, is recommended.

**Keywords:** file systems, archival regulations, information services management, information and communication technologies.

## Resumo

O artigo analisa e avalia os diferentes sistemas que regem a gestão de arquivos, considerados componentes estratégicos para a efetividade dos serviços de informação. A pesquisa aplica uma metodologia documental-descriptiva, baseada na análise de fontes de informação e experiências de campo que permitem afiançar a relação gestão de sistemas-serviços de informação. Os resultados evidenciam a diversidade de sistemas, normatividades, desenvolvimentos de tecnologias de informação e comunicação que escassamente são levados em conta para cobrir as demandas de informação apresentadas pelos usuários nos serviços de informação dos arquivos adscritos às organizações públicas e privadas. Conclui-se que no contexto de uma sociedade global, regida pela urgência e a oportunidade de resposta, a aplicação de processos, assim como a asertividade na seleção de sistemas de gestão, constituem parte dos desafios a superar. Recomenda-se a regulação e operabilidade de sistemas documentais que garantam não só a sistematização procedimental-tecnológica, mas sim a projeção da certificação da qualidade dos serviços nas organizações.

**Palavras chave:** sistemas de arquivos, normatividades de arquivo, gestão de serviços de informação, tecnologias de informação e comunicação

**Recibido:** 12 de enero de 2015 **Aprobado:** 14 de febrero de 2015

Cómo citar este artículo: Paredes, A. J. (2015). Sistemas de archivos soportes para la gestión de servicios. *Códices*, 11(2), 9-29.

Códices Vol. 11, N.º 2 • julio-diciembre del 2015 • 9-29 • ISSN 1794-9815

## Introducción

Diversos desafíos impone la sociedad global en el contexto de las organizaciones públicas y privadas, de los cuales se mencionan la pertinencia de la razón de ser y la responsabilidad social, así como la dinamización de procesos y servicios, concebidos estos últimos desde una visión de orden competitivo, cuya consolidación ha de soportarse, en el caso de las unidades de información y archivo, a través de una infotecnología de información, donde confluyen la información, los procesos, los sistemas, las tecnologías, los recursos humanos, los conocimientos y, por ende, las diversas formas de interrelacionar cada uno de estos componentes para su posterior comunicación y divulgación, que prevé nuevas realidades en el ámbito socioorganizacional.

Ante lo planteado, resulta oportuno analizar y valorar los diferentes sistemas que rigen la gestión de archivos, considerados estos para la presente investigación componentes estratégicos para la efectiva gestión de servicios informativos. Como parte del proceso metodológico, se evidencia una compilación de sistemas y normativas cuya operatividad y adaptación son escasamente consideradas, indistintamente del contexto de la organización donde se encuentren adscritas las unidades de archivo, a pesar de que su fin es prever una acertada gestión documental informativa en el marco de una sociedad donde las nuevas formas de acceder a la información y el conocimiento plantean crecientes posibilidades de comunidades interactivas, que desempeñan un rol decisivo en la productividad y la toma de decisiones organizacionales.

La capacidad de impulsar la efectividad de la gestión de servicios desde los archivos, bajo estructuras dinámicas y respaldadas por los preceptos de competitividad, se considera, para la presente investigación, en función de los principios de calidad (PC) de Porter (1980), lo cual conlleva su posible adaptación en función de los flujos de información, la producción del conocimiento, la tipología del archivo y el perfil de los usuarios.

Como resultados preliminares, se plantea que las unidades de información ameritan afianzar los procesos de adaptabilidad de los sistemas y normativas archivísticas para transformar y fortalecer el desarrollo de los servicios

de información, lo cual ha de traducirse en la pertinencia de los archivos ante un entorno social dinámico y complejo.

## **Análisis contextual: los archivos y las sociedades de avanzada**

En el contexto del siglo XXI, ha prevalecido el avance y el desarrollo en las ciencias de la información; su alcance se concibe desde una perspectiva transversal que se relaciona con las diversas áreas de conocimiento, proyectándose en el fortalecimiento de la gestión de las organizaciones, por lo cual resulta importante mencionar que el acontecer administrativo, jurídico, científico e histórico, como esencia de la razón de ser de una organización, queda plasmado mediante el registro de la información, cuyo soporte es *el documento*, indistintamente cual sea su formato.

Para Núñez (1999), la sociedad de la información, en el presente, está concebida como una colectividad en la que el desarrollo de los servicios, la educación, la cultura y todas las actividades de la vida humana dependerán de la información de la que se disponga, es decir, se trata de una sociedad donde se requiere que la fuerza laboral esté dedicada directamente a la gestión de información.

En la actualidad prevalece la necesidad de garantizar las formas, los métodos y las técnicas que garanticen la efectividad de la gestión documental generada en el contexto de las organizaciones públicas y privadas. En tal sentido, en el poder visionar de forma constructiva la evolución de la ciencia de la información va implícito el factor de cambio que surge desde la perspectiva de la archivología y las técnicas o ciencias auxiliares, las cuales se complementan y destacan: la documentación, la bibliotecología, la diplomática, la paleografía (escasamente practicada), la historia y las ciencias administrativas en todas sus fases, donde estas interactúan y se complementan para afianzar la gestión de archivo y, por ende, el tratamiento de la documentación y la información.

Este principio se proyecta como parte de la necesidad de garantizar y optimizar los flujos de información que respaldan el quehacer de las organizaciones, donde la inmediatez del proceso documental se asume como parte de la estrategia que promueve la competitividad e impulsa las transformaciones

que estimulan la asertividad de la gestión y la accesibilidad de los servicios de información.

Desde esta perspectiva, se asocia el respaldo de las tecnologías de información y comunicación como parte de los soportes tecnológicos que marcan la diferencia en la gestión documental, por lo cual diferentes países conciben preceptos legales que rigen su accionar y que inciden no solo en las formas de difusión y el uso de los documentos digitales, sino también en la efectividad de la aplicación de métodos y técnicas que redunden en la efectiva recuperación de la información, en un contexto socialmente global.

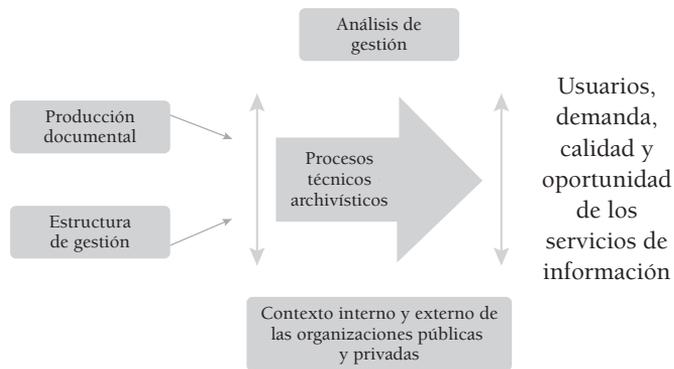
Así, prever la operatividad de las diferentes normativas para la gestión de documentos que se describen a continuación nos proyecta hacia una gestión centrada en garantizar estándares de seguridad, oportunidad de respuesta, confiabilidad, accesibilidad, preservación y conservación documental, lo cual crea la plataforma para que el recurso informacional pueda concebirse a través del tiempo como un instrumento de análisis para la formulación de políticas, la planificación, la ejecución, la evaluación y el control de las diferentes actividades que se soportan a través de la información en el entorno organizacional.

De acuerdo con lo expuesto, Arévalo (2003) destaca la necesidad de efectuar el análisis estructural de los componentes de un sistema archivístico, para lo cual debe realizarse un estudio de las características de las técnicas operacionales y su relación con el conjunto, además de considerar los costos que supone cada una de estas técnicas, el perfil profesional, los medios de comunicación, la infraestructura y los equipos, los cuales han de ser considerados con componentes que afectan la estructura de todo el sistema.

Aunado con lo planteado, se concibe la necesidad de realizar el análisis funcional para proyectar la razón de ser de los servicios de información de los archivos, cuyo fin se centra en la gestión de información documental y esta impacta en la pertinencia, oportunidad y calidad de los servicios (figura 1). Con base en esto se conciben, en el contexto de las denominadas *sociedades de avanzada*, las fases previas que fundamentan la gestión informativa documental y que complementan el sistema de información y archivo donde se da la producción documental. Dicha producción, basada en la estructura de gestión, se proyecta hacia la distribución de funciones básicas que parten del análisis de gestión fundamentado en el proceso y las técnicas archivísticas

que lo caracterizan, en función del contexto interno y externo de las organizaciones públicas y privadas donde los usuarios se encuentran en la constante búsqueda de servicios de información centrados en la oportunidad de respuesta y la calidad, promovidas desde la perspectiva de la organicidad y la sistematización, desde la etapa de la producción documental hasta su almacenamiento.

Figura 1. Funciones básicas de la gestión de información documental



Fuente: elaboración propia.

## Metodología

El enfoque metodológico se fundamenta en el análisis documental, que se circunscribe a la búsqueda exhaustiva de diversas fuentes primarias y secundarias. Se utilizó, como técnica investigativa, el análisis explicativo descriptivo, lo cual permitió explicar el alcance y la sistematicidad para la aplicación de los estándares que han de regir la gestión de documentos en los archivos de las organizaciones públicas y privadas. Asimismo, se genera un espacio para discernir, argumentar y lograr la construcción de nuevos estándares o, en su defecto, viabilizar la aplicación de los ya existentes.

El desarrollo metodológico permitió concebir tres componentes básicos que se operacionalizan: el teórico-conceptual (análisis), el experiencial de campo (servicios) y el prospectivo (hacia una visión del deber ser de los servicios de información de archivos). El análisis concebido se aproxima a la determinación

de los principales aspectos que han de regir la efectiva gestión de la información documental de los archivos.

### Lineamientos de la gestión archivística documental

La constante búsqueda por estandarizar la gestión de documentos de acuerdo con lineamientos y técnicas archivísticas ha de fundamentar la capacidad de emprendimiento de los profesionales en ciencias de la información; sin embargo, esta búsqueda no deja de considerarse parte de las debilidades que se enmarcan en las premisas del qué hacer, cómo hacerlo y qué método o técnica seleccionar o aplicar para poder determinar nuevas formas de acceder a la información y el conocimiento.

Por ello el considerar las directrices para la gestión de archivos ha de permitir la interrelación entre datos, información, conocimiento e inteligencia, y estas proyectarán la caracterización del modelo sistemático que respalde las etapas del ciclo de la información y, por ende, del ciclo de vida de los

Tabla 1. Principales normas que rigen la gestión de archivos

Organismo	Norma	Año	Características	Observación
Society of American Archivists (SAA)	Encoded Archival Description (EAD) 1.ª versión Definición de tipo de documento (DTD) SGML 1.0 XML 2.0	1988	La descripción archivística codificada es un formato electrónico para el almacenamiento de la información archivística. Su filosofía principal es el reflejo de la organización estructural del archivo, mediante la aplicación de las posibilidades de la codificación SGML, de la cual la EAD es una definición del tipo de documento del cual, como resultado, se dota a los instrumentos de descripción de archivo (guías, inventarios e índices) de nuevas opciones para la recuperación de la información. Conjunto de normas que regulan la codificación de instrumentos de descripción electrónicos de archivos.	Obra de alto impacto para la archivología. La primera lengua a la que se tradujo es el español.
Universidad de Michigan (Estados Unidos)	Norma de Descripción de Archivos y Manuscritos	1988	La versión de Archives and Manuscripts Control (AMC) del formato de intercambio MARC se ha convertido en la más importante por su utilidad en el proyecto de catalogación de los archivos secretos del Vaticano. Estas normas han permitido estructurar y gestionar un considerable volumen de archivos históricos e introducir la norma estadounidense en el ámbito internacional.	...

Continúa

documentos, conjuntamente con la generación de valor agregado para impulsar y apoyar las denominadas *organizaciones inteligentes*.

Según Paredes (2004), las organizaciones inteligentes se caracterizan por fundamentar su gestión en la innovación, los cambios permanentes y la sistematización, donde el manejo y el uso inteligente de la gestión y las tecnologías de la información y la comunicación sustentan el desarrollo de sus procesos, y por los productos, donde el valor agregado y la creatividad de los recursos humanos, aunados con la detección de necesidades informativas del ambiente interno y externo, contribuyen con la generación de conocimiento para mejorar su competitividad.

Sin embargo, hablar de *competitividad* en los archivos de las organizaciones públicas y privadas requiere un enfoque renovado de la gestión técnica documental y de la asertividad en el proceso de selección del método o la norma, la cual varía en función de las características extrínsecas del documento. En tabla 1 se presenta una compilación de las principales normas que rigen la gestión de archivos.

Organismo	Norma	Año	Características	Observación
Consejo Internacional de Archivo (CIA) y Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (Unesco)	Norma General Internacional para la Descripción Archivística (ISAD) G	1992	Ofrece un marco sobre el cual se preparan instrumentos de localización nacionales o por materias. Se considera un nuevo recurso innovador.	Está concebida como el inicio de un programa de normalización. Permite identificar y regular el uso de componentes de la descripción archivística.
Comisión Venezolana de Normas Industriales (Covenin) (Venezuela)	Métodos para el análisis de documentos, determinación de su contenido y selección de los términos.	1995	Recomienda procedimientos para el análisis de documentos, con el fin de determinar sus contenidos y seleccionar los términos de indización. Las técnicas descritas pueden ser utilizadas por cualquier tipo de institución que emplee indizadores (RR. HH.) para analizar temáticamente el documento y expresar el contenido en forma de términos de indización. Asimismo, sirve de guía para los indizadores en la etapa de análisis de documentos e identificación de los conceptos, con el fin de promover la utilización de una práctica normalizada en una institución o una red de centros y en diferentes servicios de indización.	Es una adaptación de la Norma ISO 5963 de 1985.
Consejo Internacional de Archivo	Normas por definir. Autoridades que incluyan a los creadores de fondos de archivos.	1996	Registrar documentos de administraciones de empresas particulares y familiares.	Se debate por el CIA.
Universidad de California (Estados Unidos)	Normatización para utilizar los archivos Standard Generalized Markup Language (SGML)	1997	Normativa para la utilización de los intercambios archivísticos en internet.	...
Comité de Normas de Descripción (Estocolmo, Suecia)	ISAD (G): Norma Internacional General de Descripción Archivística, 2.ª ed.	2000	Constituye una guía en general para la elaboración de descriptores archivísticos.	...
Organización Internacional de Normalización (ISO)	Norma ISO 15489. Información y documentación. Gestión de documentos.	2001	Estandarización de las políticas y procedimientos de gestión y protección adecuada a todos los registros. Busca que las pruebas y la información que contienen puedan ser recuperadas de forma más eficiente y eficaz, utilizando prácticas y procedimientos estándar.	...
Comité de Normas de Descripción del CIA	ISAAR (CPF): Norma Internacional sobre los Registros de Autoridad de Archivos relativos a Instituciones, Personas y Familias, 2.ª ed.	2004	Esta norma sirve de guía para elaborar registros de autoridad de archivos que proporcionan descripciones de entidades (instituciones, personas y familias) asociadas a la producción y la gestión de archivos.	...
...	Norma Española de Descripción Archivística (NEDA). Análisis y propuesta de desarrollo de NEDA	2006	Herramienta fundamental para la realización de prácticas archivísticas adecuadas y homogéneas en los procesos técnicos de identificación y descripción de fondos y colecciones.	...

Continúa

Organismo	Norma	Año	Características	Observación
	Norma ISDIAH	2008	Norma internacional para describir las instituciones que custodian los fondos de archivo.	...
	Norma para la elaboración de puntos de acceso normalizados	2011	Norma para la elaboración de puntos de acceso normalizados de instituciones, personas, familias, lugares y materias en el sistema de descripción archivística de los archivos estatales.	...
Sociedad de Archiveros Americanos	Repertorio de etiquetas de EAC-CPF	2010	Desarrollo de estándares de comunicación para el intercambio de descripciones de agentes (instituciones, familias y personas), conforme con la segunda edición de la ISAAR (CPF).	...
Comité Técnico y Subcomité de Gestión de Documentos y Aplicaciones de la Asociación Española de Normalización y Certificación (Aenor)	Norma UNE-ISO 30300:2011. Sistemas de gestión para los documentos. Fundamentos y vocabulario.	2011	Define los términos y definiciones aplicables a las normas elaboradas por el ISO/TC 46/SC11 como SGD. También establece los objetivos de usar un SGD, proporciona los principios para un SGD, describe el enfoque por procesos y especifica los roles de la alta dirección.	...
Comité Técnico y Subcomité de Gestión de Documentos y Aplicaciones de la Aenor	Norma UNE-ISO 30301:2011. Sistemas de gestión para los documentos. Requisitos.	2011	Especifica los requisitos que debe cumplir un sistema de gestión para los documentos, con el fin de apoyar a una organización en la consecución de sus fines, misión, estrategia y metas. Desarrolla e implementa políticas y objetivos de gestión documental.	...
Diario Oficial de la Federación (México)	Reglamento de la Ley Federal de Archivos	2014	Proporciona acciones que permiten la actualización y el mejoramiento continuo de los servicios documentales y archivísticos.	...
Diario Oficial de la Federación (México)	Lineamientos para la creación y el uso de sistemas automatizados de gestión y control de documentos.	2015	Regulación para establecer las bases para la creación y el uso de sistemas automatizados de gestión y control de documentos para las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal.	...

Fuente: compilación de normalización de gestión de archivos (2016).

En función del registro de las normas presentadas, es importante mencionar la relación de la versión Encoded Archival Description (EAD) con otros estándares de descripción, tales como Text Encoding Initiative (TEI), General International Standard Archival Description (ISAD-G) y MARC, destacando las ventajas que presenta el uso de un formato diseñado para su aplicación en el ámbito archivístico y, por ende, lo que esto supone para el desarrollo futuro y la eficiencia de los archivos, concebidos como un componente del sistema de gestión de información.

En el mismo orden de ideas, se mencionan los avances relacionados con las reglas para la descripción de documentos audiovisuales, a través de las cuales se observa, según Gallego (2002), que no existe una estandarización con respecto a las normas en referencia. Estas deben ser diseñadas de acuerdo con diversidad de soportes, como películas, registros sonoros o archivos digitales, de tal modo que al disponer de las mismas bases para la Descripción Bibliográfica Internacional Normalizada (ISBD), exceptuando la Norma Internacional General de Descripción Archivística (ISAD), es posible el

intercambio de información y, por ende, se cumple el objetivo para el que fueron creadas.

Tabla 2. Evolución de las reglas de catalogación para documentos audiovisuales

Identificación	Organismo que la promueve	Aplicación	Estructura	Observación
ISBD for non-book materials (NBM) 1977	International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA)	Todo tipo de documentos audiovisuales publicados, incluidos los archivos digitales.	ISBD	Descripción bibliográfica.
ISBD (NBM) 1987	IFLA	Todo tipo de documentos audiovisuales publicados, excepto los archivos digitales.	ISBD	Descripción bibliográfica.
ISBD (CF) 1990	IFLA	Documentos legibles por ordenadores.	ISBD	Descripción bibliográfica.
Rule for Archival Description (RAD) 1990	Bureau of Canadian Archivist	Todo tipo de documentos.	ISBD	Descripción que sigue la estructura ISBD, puntos de acceso, títulos uniformes y apéndices.
Guidelines for Bibliographic Description of Interactive Multimedia 1994	American Library Association	Multimedia	ISBD + AACR2	Descripción bibliográfica para documentos publicados y no publicados. Puntos de acceso: etiquetas MARC.
International Association of Sound and Audiovisual Archives (IASA) Cataloguing Rules for Audiovisual Media with Emphasis on Sound Recordings (borrador) 1988	IASA	Documentos audiovisuales que contengan sonido, con especial incidencia en documentos no publicados.	ISBD (NBM) + AACR2 + FIAF Rules + Guidelines for Interactive Multimedia	Descripción bibliográfica minuciosa en detalles para documentos no publicados.

Fuente: compilación de estándares de reglas de catalogación (2016).

Estos fundamentos permiten prever que pierde importancia la descripción del soporte y se da relevancia a la descripción del contenido. En la tabla 2 se presenta la evolución de las reglas de catalogación para documentos audiovisuales.

Como complemento del sistema integral de archivo, se consideran los estándares que rigen la gestión para los documentos musicales, categorizados según la International Association of Music Libraries (IAML) como documentos sonoros. Para tales efectos se ha desarrollado el Core Bibliographic Record for Music and Sound Recordings para la descripción de música impresa, manuscrita y registros sonoros. Estas normas introducen conceptos nuevos en los procesos descriptivos y establece el fondo como un concepto más intelectual que físico.

De acuerdo con lo expuesto, Fuster (1999) plantea que la archivología posee una finalidad totalmente utilitaria: maximizar el uso de los archivos y la accesibilidad de la información que contienen los fondos documentales. De esta manera, la constante búsqueda por promover iniciativas que redunden en la efectiva gestión de los archivos trasciende hacia contextos donde prima la eficiencia, para adaptar principios centrados en la organicidad y en nuevas formas de procesar y sistematizar la información, indistintamente cual sea su soporte y, de este modo, afianzar el uso de las tecnologías de la información y la comunicación como herramientas que permitan y garanticen la recuperación y la socialización de los contenidos informativos.

### **Visión competitiva para la gestión de los archivos**

Diversas normativas y métodos han sido desarrollados con el fin de crear mecanismos que permitan la efectiva gestión de la información que conforma el acervo documental de los archivos, indistintamente de su tipo. Sus resultados, más allá de garantizar la accesibilidad de la información mediante servicios pertinentes, se conciben como un componente estratégico de la actividad intelectual que conlleva rescatar, reunir, organizar, diseminar y administrar importantes volúmenes de información que marcan el acontecer histórico y social del universo.

Según Pinto (1998), la concepción de la gestión de información documental debe transformarse organizativamente y prever la evaluación de actividades, diagnosticar debilidades y, por ende, establecer programas de calidad que permitan constantes modificaciones, no solo como parte de la estructura administrativa, los posibles cambios de imagen y el desarrollo de nuevos servicios, sino también como el compromiso de los recursos humanos hacia los usuarios.

Según lo expuesto, y considerando que la recuperación de la información de los archivos constituye uno de los intereses de las organizaciones públicas y privadas, que son las entidades productoras de documentos impresos, digitales y audiovisuales, entre otros, su gestión se respalda en lineamientos normativos que rigen tanto los procesos asociados con la documentación como el uso de las tecnologías de la información y la comunicación, pero sin dejar de destacar una serie de preceptos normativos asociados con la calidad y la efectividad de su tratamiento y que, por ende, varían tanto en el ámbito nacional como en el internacional. En tabla 3 se especifican los principales enfoques y estándares que rigen la calidad de la gestión de información documental.

Tabla 3. Principales estándares que rigen la calidad de la gestión de información documental

Norma	Regulación
ISO 8613	Regula el intercambio de documentos en formato Office Document Architecture/Office Document Interchange Format (ODA/ODIF).
ISAD (G)	Glosario de reglas encaminado a la descripción de documentos de archivo (ver tabla 1).
ISO 11442-1 hasta ISO 11442-4	Conjunto de normas ISO que regulan el manejo y tratamiento de la información técnica residente en el ordenador.
UNE 1-085	Norma UNE con repertorios de bibliotecas y centros de información y documentación.
UNE 50-106	Norma para la preparación de tesauros monolingües.
UNE 50-113	Norma sobre vocabulario de documentación e información. Conceptos fundamentales, documentos tradicionales, adquisición e identificación, así como análisis de documentos y datos.

Norma	Regulación
UNE 50-121	Norma sobre métodos para el análisis de documentos, determinación de su contenido y selección de los términos de indización.
UNE 50-125	Normas para creación y desarrollo de tesauros multilingües.
UNE 50-131	Normas sobre directorios de archivos, centros de información y documentación y sus bases de datos.
Principles and Functional Requirements for Records in Electronic Office Environments (Consejo Internacional de Archivos)	Define requisitos indispensables para los tipos de <i>software</i> utilizados en la gestión de los documentos electrónicos.
Almacenamiento, Tratamiento y Recuperación de Información de Oficinas (ATRIO)	Conjunto de especificaciones, publicadas por el Consejo Superior de Informática, que debe cumplir un sistema de gestión documental para recibir la certificación ATRIO.
ISO 15489	Sirve de guía para entender, implementar y usar metadatos dentro del esquema de gestión de documentos; los define como datos que describen el contexto, el contenido y la estructura de los documentos de archivo. Proporciona los elementos para una buena administración de los documentos de archivo, el diseño de sistemas de gestión documental, los procesos para el manejo de los documentos, la auditoría y la capacitación.
ISO 23081	Norma que establece los principios a largo plazo que se requieren en los documentos y sus metadatos.
ISO/CD TR 26102	Especifica las metodologías que han de emplearse para la preservación y conservación de la documentación a largo plazo con el uso de las herramientas tecnológicas.
ISO 9001	Establece como requisito el control de los documentos del sistema de gestión de la calidad.
ISO/TR 26122:2004	Guía para el análisis de los diferentes procesos relacionados con la gestión de archivo.
UNE-ISO IEC 17799:2002	Establece principios generales para implementar un proceso de seguridad de la información generada como producto de la gestión en las organizaciones.
ISO 19005-1	Especifica el empleo de los archivos en formato PDF para la conservación de los documentos electrónicos.

Continúa

Norma	Regulación
UNE-ISO 17933:2006 GEDI: intercambio de documentos electrónicos genérico.	Especifica el procedimiento en el intercambio de documentos electrónicos de forma genérica.
MoReq: modelo de requisitos para la gestión de documentos electrónicos de archivo.	Realiza una descripción de los requisitos para la gestión de documentos electrónicos de archivo. Centra sus esfuerzos en la gestión y los procedimientos de los archivos.
UNE 54110:2000	Especifica los requisitos en el almacenamiento de documentos para materiales de archivos y bibliotecas.
ISO/CD TR 22957	Presenta un conjunto recomendado de procedimientos que son aconsejables cuando se realiza el análisis, la selección y la ejecución de las fases del proyecto asociadas con tecnologías de sistemas de gestión de documentos electrónicos.
UNE-ISO 2709:2006	Estándares para la documentación e información del formato para el intercambio de información.

Fuente: compilación de normalización en documentación ISO, ISAD UNE (2016).

Sin lugar a dudas, la necesidad de considerar factible y viable la aplicación de estándares para la efectividad de la gestión de información documental se concibe en el marco de la capacidad de emprendimiento, la innovación y el desarrollo que se requieren para concebir el diseño de productos y servicios de información que, en el corto y mediano plazo, generen ventajas distintivas en los segmentos donde se desenvuelven las organizaciones públicas y privadas. Desde esta perspectiva, en la actualidad continúa vigente el precepto de Porter (1980), quien concibe que una organización puede lograr ventajas competitivas de tres formas principales: consiguiendo un liderazgo de costos, diferenciando sus productos de la competencia o consiguiendo un nicho de mercado, aspectos denominados *estrategias de competitividad*.

Bajo este precepto, y con la condición de lograr su adopción en el contexto de los servicios de información y archivos, se proyecta concebir integralmente nuevas formas de lograr la competitividad, sujetas a la efectiva aplicación de sistemas de gestión documental y estándares que rijan la diferenciación y la competitividad de los productos y servicios.

## Gestión de servicios: una proyección para los archivos

Desde una perspectiva estratégica, la gestión de los servicios de información se concibe en función de la alineación de procesos soportados en la direccionalidad de las tecnologías de la información, la información en sí y el conocimiento existente, así como en la asertiva identificación del perfil de los archivos.

La ineludible detección de las necesidades informacionales de los usuarios de las unidades de información (en nuestro caso, los archivos de las organizaciones públicas y privadas) requiere hacerse efectiva en función de responder a la denominada *economía del conocimiento* o *economía de lo intangible*, donde la información debe gestionarse en función de la efectiva generación de un valor agregado y unos beneficios que puede percibir el usuario final, ya sea de forma individual o colectiva. Es decir, el diseño de los servicios de información de los archivos debe enmarcarse en estándares de gestión que, al ser liderados por recursos humanos especializados, se concebirá como una opción para la integración de los servicios de información, la gestión de los archivos y las tecnologías de la información y la comunicación.

Las transformaciones en los sistemas de archivos inciden, de igual manera, en los avances de las tecnologías de la información, por lo cual su adaptabilidad en la gestión de la información documental forma parte de los retos que enfrenta para responder, de forma oportuna, a los diferentes perfiles de usuarios que demandan la competitividad de los servicios de información. En tal sentido, es necesario consolidar una efectiva gestión de servicios, definida por Lobos, Baquinzay y Bustos (2008) como “una disciplina basada en procesos que cooperan para asegurar la calidad de servicios conectados y vivos, de acuerdo a los niveles de servicios acordados con el cliente”.

Sin embargo, la esencia de lo intangible surge en la cadena de valor del proceso de gestión aplicado a la información y el conocimiento, donde el suministro del servicio debe centrarse en aspectos fundamentados en la calidad, la empatía, la comunicación, la capacidad de respuesta, la confiabilidad y los sistemas de información que promuevan la interrelación con la capacidad de prever la visibilidad, la accesibilidad, la usabilidad y el consumo de la información, donde cada uno de los componentes, soportados por indicadores de

eficacia, pasan a constituirse en elementos clave para soportar la gestión de los servicios de información.

## **Gestión de servicios de información: tendencias e interrelación con los archivos**

Con el fin de afianzar las tendencias que impactan en la gestión de los servicios de información (GSI), se requiere la interrelación con los denominados *stakeholders* que intervienen en la gestión de archivos. Según Freeman y Moutchnik (2013), el término *stakeholders* se refiere a los componentes que pueden afectar o son afectados por las actividades de una organización, entre los cuales se mencionan: los empleados, los líderes y los dueños de esta (al interior de la organización), y la interrelación con los proveedores, las comunidades y la sociedad, el contexto gubernamental, los acreedores y los usuarios reales y potenciales (al exterior).

Las implicaciones del proceso de interrelación archivos-servicios de información viene dada prácticamente en función de la estructura de la organización; esto, aunado a la visión y proyección de la GSI, se respalda mediante la conformación de equipos colaborativos liderados por el profesional de la información y, de forma proactiva, con los usuarios que demandan servicios competitivos.

La competitividad, al ser considerada como una de las tendencias que han de ser consideradas, se respalda, en el caso de los archivos, mediante el análisis y los resultados de la aplicación de las técnicas de *estudios de usuarios*, lo cual permite identificar y proyectar una nueva visión, centrada en la detección de las necesidades formativas e informativas; esta última que ha de ser cubierta en la medida en que se garantizan nuevas formas de acceder y usar la información, previa estandarización de los procesos de gestión documental informativa.

Desde esta perspectiva ha sido considerada la gestión de servicios de información respaldados por el uso de técnicas y sistemas de archivo, para lograr viabilizar productos y servicios centrados en:

- El diseño del portafolio de productos y los servicios informativos.

- La pertinencia, el dinamismo y la calidad de los productos y los servicios informacionales.
- La innovación y la creatividad para diseñar sistemas de información accesibles en función de las demandas y los requerimientos de los usuarios.
- El proceso y la sistematización de la información documental de acuerdo con los estándares nacionales e internacionales que rigen la materia.
- La aplicación de las técnicas de estudio de usuarios para identificar sus perfiles, tipos y categorías.
- Categorizar la diversidad de servicios en función de la inclusión y la integración de los usuarios con discapacidad.
- La formación y el desarrollo de competencias profesionales para el mejoramiento continuo de la gestión de servicios.
- La proyección y la consolidación de la infotecnoestructura basada en sistemas, técnicas y tecnologías de información y archivo.
- La capacidad de respuesta, en función de los indicadores clave de rendimiento para la gestión de los servicios de información.

Desde esta perspectiva, el principal enfoque para la gestión de servicios es la interrelación entre los usuarios, las tecnologías de la información y la gestión informativa documental, considerados la base para estructurar proyectos estratégicos, definir normas para la acción, marcos de referencia entre la razón de ser y el hacia dónde se proyectan los archivos; todo esto, aunado con la definición de estándares de calidad y seguridad promovidos en el ámbito del desarrollo y la gestión de las tecnologías de la información. También es importante la capacidad de fundamentar la gestión de servicios basados en los siguientes procesos:

- Procesos de innovación permanentes: generación y socialización del conocimiento, que contribuye a la definición de nuevos servicios y se reflejan en el porcentaje de accesibilidad a los servicios de información por parte de los usuarios reales y potenciales.
- Procesos operativos: representados en el porcentaje de entrega a tiempo, la calidad percibida por los usuarios, la oportunidad y la capacidad de respuesta, la productividad, los recursos humanos, la infraestructura y la actuación medioambiental.

- Procesos de servicios: donde se evalúen los indicadores y las demandas de los servicios de información, considerando criterios de disponibilidad y accesibilidad de los productos y los servicios informativos, y se monitoree el índice de eficiencia de los servicios.

Cabe destacar que los elementos de innovación tecnológica pueden presentar o requerir oportunidades de cambio según el perfil y las expectativas de la tipología de archivos y, por ende, de las organizaciones a las que se encuentren adscritos. Por consiguiente, la correcta y efectiva aplicación de las técnicas, las normas y los lineamientos que respaldan los procesos archivísticos se constituirá en una de las principales prácticas de gestión necesarias para ofrecer servicios de información de calidad, donde la eficiencia y la efectividad redunden en la satisfacción de las necesidades informativas y de conocimiento de los usuarios.

## Aportes y conclusiones

La gestión de los sistemas de archivo, de acuerdo con esta investigación, se proyecta como un componente estratégico para la efectiva gestión de los servicios de información. Esta concepción se prevé como parte de la clave del éxito para el posicionamiento y la competitividad que persiguen todas las unidades de información y, por ende, las organizaciones a las cuales estén adscritas.

De esta forma, el análisis integral de todos los componentes que interactúan y han sido descritos permite que sean concebidos como instrumentos para hacer efectivo el tratamiento, la sistematización, la socialización, la preservación y la conservación de los documentos, como soporte de los contenidos informativos que reflejan el acontecer de una sociedad. En tal sentido, la necesidad de viabilizar la gestión de la información documental desde una perspectiva estandarizada es la proyección que ha de soportar la accesibilidad y la disponibilidad de los recursos informacionales y tecnológicos; igualmente, debe ser concebida para superar la brecha informacional y digital que se presenta en determinadas sociedades, donde la percepción de los medios comunicacionales pueda afianzarse como una vía para lograr la interrelación entre los archivos, la pertinencia de la gestión informativa documental, las tecnologías y, por ende, los usuarios.

## Referencias

- Arévalo, V. (2003). *La archivología en la ciencias de la documentación*. Buenos Aires: Ediciones del Sur. Recuperado de [http://www.edicionesdelsur.com/archivologia\\_csdoc.htm](http://www.edicionesdelsur.com/archivologia_csdoc.htm)
- Freeman, E. y Moutchnik, A. (2013). Stakeholder management and CSR: questions and answers. *Umwelt Wirtschafts Forum*, 21(1), 5-9. Recuperado de <http://link.springer.com/article/10.1007/s00550-013-0266-3>.
- Fuster, F. (1999). Archivística, archivo, documento de archivo... necesidad de clarificar los conceptos. *Anales de Documentación*, 2, 103-120.
- Gallego, M. P. (2002). *Reglas para la descripción de documentos audiovisuales: cooperación y proyectos internacionales*. Recuperado de <http://www.ifla.org/IV/ifla63/pilm.htm>
- Lobos, D., Baquinzay, M. y Bustos, M. (2008). Gestión de servicios TIC (tecnología de la información y las comunicaciones). *Revista de Divulgación Científica de Ciencia y Tecnología de la Universidad Nacional de Catamarca*, 1(1). Recuperado de <http://www.editorial.unca.edu.ar/Publicacione%20on%20line/CIENCIA%20Y%20TECNOLOGIA/Revista%2013%20ONLINE/2.Gestion%20de%20servicios.pdf>.
- Núñez, I. (1999). La gestión de la comunicación como requisito para la inserción de las entidades de información en la sociedad de la información. B3. *Revista Electrónica de Ciencias de la Información*. Recuperado de <http://www.sld.cu/revistas/aci/aci/03299.htm>.
- Paredes, A. (2004). Gestión de las tecnologías de información y comunicación: soporte para la innovación en las organizaciones inteligentes. *Revista de Ciencias Sociales*, X(3), 465-475.
- Paredes, A. (2008). Transformación de la cultura de servicios de información: una visión legal y de tecnologías. *Enl@ce: Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento*, 5(2). Recuperado de <http://www.revistas.luz.edu.ve/index.php/enlace/article/view/3227>.
- Pinto, M. (1998). Gestión de calidad en documentación. *Revista de Bibliotecología y Documentación*, 1, 171-183. Recuperado de <http://www.um.es/fccd/anales/ad01/ad0110.html>.
- Porter, M. (1980). *Competitive Strategy: Techniques for Analyzing Industries and Competitors*. New York: Free Press.