

La gestión documental y sus conexiones con sistemas de gestión organizacionales

Autora: Liliam María Delis Alfonso

Institución: Escuela de Energía y Minas, Cuba

Correo electrónico: liliam@eem.minem.cu

Resumen

Se analizan la gestión documental y su conexión con diversos sistemas de gestión organizacionales. A partir de un breve bosquejo de la gestión organizacional, se examina la Gestión Administrativa, como materialización de la puesta en práctica de los procesos administrativos. La dinámica de la gestión administrativa está en relación con las operaciones de gestión documental que se realizan en las organizaciones, con el propósito de preservar y conservar la memoria de las organizaciones. Igualmente, se considera la Gestión Ambiental eficaz la que comienza con el entendimiento y actuación de una al interactuar con el Medio Ambiente, así como la calidad está presente en todas las esferas de la sociedad y constituye una filosofía de gestión que impacta a todos los niveles de una organización. Finalmente se valoran conexiones entre la Gestión Documental, la Gestión Administrativa, Medioambiental y de Calidad en las Organizaciones y se concluye que las conexiones que se dan entre la gestión documental y sistemas de gestión que operan en las organizaciones son evidentes y que la gestión documental se ha convertido en un factor determinante para su buen funcionamiento de las organizaciones.

Palabras clave: Gestión Documental, Gestión Organizacional, Gestión Administrativa,

1- Introducción

La presente ponencia pretende analizar la gestión documental y su conexión con diversos sistemas de gestión. La adecuada Gestión Documental de una Organización, es determinante para la conservación de la memoria documental institucional e histórica. Desde que existe un DL No. 3 y Decreto 7, estos se han constituido en marco jurídico actualizado y atemperado a la situación de hoy, de riguroso y obligatorio cumplimiento que rige la actividad archivística en Cuba desde la producción del documento hasta su destinación final.

La gestión documental sigue ganando terreno en varios sectores, teniendo en cuenta las normas de calidad del Organismo Internacional de Normalización "ISO", así como las normas de control interno, donde la gestión de documentos, es una base fundamental en las mismas. A partir de la sistematización bibliográfica realizada y el estudio de experiencias nacionales e internacionales, se han analizado desde el punto de vista teórico y práctico, las conexiones entre la gestión documental y sistemas de gestión que operan en las organizaciones, es decir, se han identificado los nexos de la gestión documental con otros sistemas de gestión.

El objetivo de este trabajo es el de manifestar las conexiones que se dan entre la gestión documental y sistemas de gestión que operan en las organizaciones.

2 Desarrollo:

2.1 - La gestión organizacional

La noción de gestión conlleva la idea de acción para que se logren cumplir los objetivos de la organización. La Gestión es el proceso en virtud del cual se manejan una variedad de recursos esenciales con el fin de alcanzar los objetivos de la organización. La gestión es la acción que conduce a transformar los propósitos en realidades. En definitiva, no son más que las consideraciones que se realizan para la toma de decisiones que guían las tareas realizadas, atendiendo a la complejidad del funcionamiento de las organizaciones y su contexto, en pos de los objetivos propuestos.

Un modelo de gestión permite establecer un enfoque además de un marco de referencia objetiva, rigurosa y estructurada para el diagnóstico de la organización, así como para determinar las líneas de mejora continua hacia las que deben orientarse los esfuerzos de la organización. Sin dudas, es una expresión indispensable que identifica las áreas sobre las que actuar y evaluar para conseguir la perfección dentro de una organización.

Emerge entonces el término modo de gestión, del cual, se ha analizado la existencia de un número importante de modas de gestión (empresarial, organizacional, institucional, etc.) en

los años ochenta y noventa del siglo pasado: la reingeniería, la dirección por objetivos, el empoderamiento, la Gestión de la Calidad, la excelencia, el cambio cultural, la gestión del conocimiento y otras tantas técnicas y herramientas de gestión(Heras, 2012, p.39).

Los modelos de gestión, han permitido a las entidades el diseño o adopción de métodos que conduzcan a la consecución de nuevos objetivos organizacionales y a su vez favorecer a la mejora continua. En particular Tejada (2003) explica:“El desarrollo de los procesos organizacionales y la búsqueda de nuevas perspectivas que garanticen una buena gestión han llevado a plantear estrategias o modelos de gestión que intenten asegurar un mejor desarrollo organizacional”(p.106). El propio autor expone además que “la aparición y conformidad de una visión sistémica en las organizaciones a favorecido que estos modelos se conviertan en fuentes fundamentales de desarrollo (p.116).

Cabe destacar que, en diversos contextos, el desarrollo organizacional se basa en criterios de calidad, productividad eficiente, eficaz y efectiva, satisfacción del cliente, sistema de relaciones, en compromiso y participación individual y colectiva, entre otros.

Para los autores citados el significado y aplicación de los modelos de gestión dentro de la institución, son de gran interés y utilidad para la consecución de logros dentro de la organización, los modelos de gestión conducen al logro de objetivos, basados en estrategias y métodos que favorezcan el adecuado desarrollo y desempeño de la organización, con un objetivo frecuente interior de la organización que permite lograr resultados deseados. Es, por tanto, relevante la adquisición de conocimiento personal, laboral y profesional que conducen a generar estrategias de mejora continua donde se adopta nuevas formas y mecanismos de dirección y control.

2.2 Gestión administrativa

La Gestión Administrativa, se materializa con la puesta en práctica de los procesos administrativos; que van desde la planificación, la organización, la dirección, la coordinación o interrelación y el control de actividades de la organización; es decir, la toma de decisiones y acciones oportunas para el cumplimiento de los objetivos de la organización.

Mendoza y Moreira (2021) señala que la “Gestión es la acción y efecto de administrar, buscar ganar, hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de su deseo cualquiera” (p. 5). En otra concepción gestión es definida como el conjunto de actividades de dirección y administración de una organización.

Partiendo de los conceptos antes señalados podemos decir que gestión administrativa es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, para así

determinar el cumplimiento y logro de objetivos organizacionales declarados con el apoyo de personas y otros recursos. Para ello se realizan un conjunto de acciones que permitirán desarrollar actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo; con el único propósito de alcanzar los objetivos propuestos en una organización.

La importancia de la Gestión Administrativa en las organizaciones; radica, en el conocimiento pleno de la Administración del negocio o servicio; lo que conlleva, a ser eficientes, efectivos y económicos en la conducción de su organización por lo tanto para lograrlo, es necesario practicar el mejoramiento continuo de la gestión administrativa de la organización.

Una organización es generadora y receptora de documentos e información que sirven para conocer la evolución de ésta y de su gestión. Por lo que se requiere que los documentos se organicen y se mantengan adecuadamente, de modo que puedan ser recuperados con facilidad, lo que repercute sobre la calidad de la toma de decisiones, rendición de cuentas y capacidad de la organización para cumplir con sus obligaciones. Teniendo en cuenta lo antes expuesto, el sistema de control interno, en cuya estructura intervienen 5 componentes, entre ellos: ambiente de control, gestión y prevención de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión y monitoreo. (C.G.R., 2011).

El Componente de Información y Comunicación tiene como objetivos (Romaguera y Camilo, 2017), el de:

“disponer de información oportuna, fiable y definir su sistema de información adecuado a sus características; que genera datos, documentos y reportes que sustentan los resultados de las actividades operativas, financieras y relacionadas con el cumplimiento de los objetivos, metas y estrategias, con mecanismos de retroalimentación y la rendición transparente de cuentas” (p. 2).

2.3 Gestión documental

La dinámica de la gestión administrativa está en relación con las operaciones de gestión documental que se realizan en las organizaciones. En este sentido Bolaños (2021) expreso: desde la práctica a través de la institucionalización en cada unidad administrativa a través de funciones, actividades, procesos y procedimientos, conlleva un gran esfuerzo y un camino (inacabable) lleno de retos.

Si analizamos la gestión documental desde el punto de vista conceptual, a partir de la literatura revisada, Font, Ruiz y Mena (2012) plantean que: “es una actividad que tiene repercusión desde el surgimiento del documento, es parte de la actividad administrativa, en

la que se recibe, utiliza y conserva, con el fin de que sea evidencia de la realidad y podría llegar a convertirse en documento histórico” (p.12)

Por su parte Soto, et.al (2019) expusieron que: “la gestión documental es un proceso administrativo que permite analizar y controlar sistemáticamente, a lo largo de su ciclo de vida, la información registrada que se crea, recibe, mantiene o utiliza una organización en correspondencia con su misión, objetivos y operaciones” (p. 14)

La Gestión documental, abarca operaciones que conllevan a la búsqueda de la economía y eficacia productiva, así como el mantenimiento, uso y destino final que tendrán los documentos, desde su generación en las oficinas administrativas hasta su transferencia a las instituciones de archivo. (Carrasco, 2022) La gestión documental aporta a la organización beneficios entre ellos: de tipo económico, de aprovechamiento de tiempo, gestión de riesgos, de optimización de procesos, Administrativos, Legales, de Seguridad, Preservación y Tecnológicos. (Mena y Castillo, 2018, p.3).

De lo expresado por estos autores, se entiende a la gestión documental como el conjunto de actividades interrelacionadas que se orientan a la organización, almacenamiento y conservación de los documentos de una entidad pública o privada, que permiten tener un control documental y monitorear el ciclo de vida de los mismos. Así mismo, la gestión documental facilita la eficiente recuperación de documentos en el momento que se requiera, lo cual optimiza el tiempo de búsqueda y reduce los riesgos de pérdida de documentos de información valiosa para la organización.

2.4 Gestión ambiental

En lo que se refiere a gestión ambiental, el autor Gabaldón (2009) propone por gestión ambiental al conjunto de acciones emprendidas por la sociedad con el fin de proteger el entorno social y natural. La gestión ambiental es un proceso permanente y de aproximaciones sucesivas en el cual diversos actores públicos y privados de la sociedad civil desarrollan un conjunto de esfuerzos específicos con el propósito de preservar, restaurar, conservar y utilizar de manera sustentable el medio ambiente (p.105).

Remacha (2017) expone acerca de la gestión ambiental: “implica la integración de las preocupaciones medioambientales en la toma de decisiones y en las operaciones de la [Organización]. Para ello es necesario el compromiso de la dirección, la medición y evaluación de impactos, el desarrollo de procesos y productos respetuosos con el entorno, y el diálogo y la sensibilización con iniciativas que promuevan la sostenibilidad (p.14).

Una Gestión Ambiental eficaz comienza con el entendimiento de cómo una organización puede interactuar con el Medio Ambiente. Los elementos de las actividades, productos y

servicios de una organización que pueden interactuar con el entorno se denominan aspectos ambientales. En esta temática es importante el impacto ambiental, que es cualquier cambio en el Medio Ambiente, sea adverso o beneficioso, resultante en todo o en parte de las

actividades, productos y servicios de una organización. (NC ISO 14001:2015)

2.5 Gestión de calidad

La calidad está presente en todas las esferas de la sociedad y constituye una filosofía de gestión que impacta a todos los niveles de una organización, está enfocada a las partes interesadas como eje esencial sobre el cual gira la mejora. Según Paneque (2018) “el concepto de calidad ha evolucionado continuamente según las necesidades y las características de las personas y organizaciones a lo largo de la historia; no obstante, su significado está relacionado con el grado de perfección de un producto o servicio, el control de la variabilidad en su proceso y el nivel de satisfacción del cliente respecto al mismo” (p.8), lo que evidencia las repercusiones de este cambio en el movimiento de calidad en las organizaciones. Por su parte, la familia de normas 30300 definen los principios y las políticas de un SGD y la medición de su conformidad mediante procesos de auditoría y certificación (ISO 30301-Anexos A y C). (Guerra, Meizoso y Roque, 2015, p. 2)

3. Conexiones entre la Gestión Documental, la Gestión Administrativa, Medioambiental y de Calidad en las Organizaciones

Los avances alcanzados en la teoría de la administración y las diferentes concepciones, corrientes o tendencias contemporáneas, enfatizan en la necesidad de prestar mayor atención a la **gestión documental**, y a los conocimientos que la misma proporciona.

En el proceso de la **gestión administrativa**, se generan documentos que evidencian transacciones en la consecución de sus obligaciones legales, lo que constituyen exigencias para la actuación efectiva en su desempeño y en la preservación de la memoria corporativa.

Las exigencias administrativas hacen referencia a la necesidad de integrar la Gestión Documental con las funciones y estructura administrativa de la entidad, para dar cumplimiento a estas exigencias.

La Gestión Documental comprende acciones encaminadas a lograr la economía, eficiencia y eficacia en la creación, mantenimiento, uso y destino final de los documentos a lo largo de su ciclo de vida, constituyendo una solución que aporta mejoras en las funciones de la organización, a partir de la adecuada administración de sus documentos. En la actualidad se enfatiza el rol de la gestión documental en la GUÍA DE AUTOCONTROL GENERAL

ACTUALIZADA de la ACTIVIDAD PRESUPUESTADA, en el COMPONENTE «INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN», de este modo, se refuerza a importancia de la gestión documental. A tal grado que se ha abierto un espacio para incorporar nuevas tecnologías de información y comunicación en la gestión documental, para fortalecer los procesos administrativos al interior de las organizaciones, donde se percibe un alto potencial de desarrollo y proposición de alternativas de cambio en las organizaciones (Valencia, 2022), teniendo en cuenta, el marco normativo que regula y promueve los avances archivísticos, para atender nuevos retos.

La gestión ambiental está sumamente conectada a la gestión documental. Según se difunde en la Gaceta Oficial No. 55 Ordinaria de 31 de julio de 2020 “los responsables de los sistemas institucionales y de los archivos históricos, proponen a los jefes de las entidades las estrategias de **gestión ambiental** en los depósitos de archivos que garanticen minimizar los factores de riesgo laboral de los trabajadores que se exponen a ambientes de archivos. En archivística, “la conservación preventiva de documentos en todo tipo de soporte, es el conjunto de acciones que garantizan la preservación del patrimonio documental mediante el control de las condiciones **medio ambientales**, la implementación de procedimientos de manejo y almacenamiento de los documentos, exhibición, transporte de estos y el establecimiento de planes para el control de plagas y contra desastres y se establecen normas medioambientales de iluminación y de seguridad en las vitrinas; y de control de la humedad relativa. (DL No. 3: 2020, D No. 7:2020, resolución 201: 2020)

La gestión de la calidad, así como la normalización de los procesos de trabajo de los archivos es de singular importancia para lograr la efectividad de la gestión archivística. Por ello, el surgimiento de las normas ISO(NC ISO 9001:2015) han venido a reunir las mejores prácticas en la gestión de documentos de archivo, donde se presentan los principios generales que inspiran su aplicación y se ofrece los instrumentos metodológicos y las herramientas que hacen posible su implantación.

Actualmente se cuenta con una nueva familia de normas, la ISO 30300, conocida como modelo MSR (Management System for Records), conformadas por la ISO 30300: 2011 7 -, en la que se explica la concepción y los principios del sistema de gestión de documentos, la estructura de la serie ISO 30300 y su proyección y por la ISO 30301: 2011 8, norma de requisitos. En ella, se detalla el contexto organizacional, las directrices sobre el liderazgo y los requisitos del sistema de gestión de documentos. (Alberch i Fugueras, .f.)

El propósito de un sistema de gestión de documentos es crear y controlar los documentos de modo sistemático y verificable, de tal forma que permita el cumplimiento de requisitos

preestablecidos, entre ellos, conformidad con el marco legislativo, y normativo, continuidad del negocio, gestión de riesgos, prevención de desastres, organización del trabajo, etcétera) y cultural, referido a la satisfacción de las expectativas de usuarios y la organización. Se valorala norma ISO 27001 acerca de Sistemas de Seguridad de la Información, norma que establece los requisitos para implantar, operar, controlar, revisar, mantener y mejorar un sistema de gestión de seguridad de la información,aplicable a toda organización.

La aplicación de los principios de gestión de calidad a los archivos reporta a estas instituciones una serie de beneficios procedentes de una mayor eficacia y eficiencia en la prestación del servicio de acuerdo al cual, satisfacen las necesidades y expectativas de sus usuarios y demás interesadas. Con la participación activa de trabajadores competentes, en un ambiente de trabajo agradable, con condiciones de trabajo y recursos adecuados.

Conclusiones

- Se concluye que se ponen de manifiesto las conexiones que se dan entre la gestión documental y sistemas de gestión que operan en las organizaciones.
- La gestión documental en las organizaciones se ha convertido en un factor determinante para su buen funcionamiento dado que para cualquier actividad que realice la empresa requiere de información y documentos de soporte que respalden y evidencien la gestión organizacional.

Referencias

Alberch i Fugueras, R.(s.f.). Marco legal: normativa internacional. ESAGED Curso de implantación en sistemas de gestión para documentos según ISO 30300/30301.

<http://www.esaged.cat>

Bolaños Garica, R. (2021). La gestión archivística en la administración pública. Un estudio de caso. Acta Académica, 68. Departamento Administrativo Financiero. San José, Costa Rica

Carrasco Bedia, J. C. (2022). Gestión Documental y Administración de Archivos, en el Área de Archivo Central, de una entidad pública, LIMA. (Tesis de maestría, universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú) Repositorio institucional.

Font, O., Ruiz A.; & Mena M. (2012). Diagnóstico sobre la gestión documental y de archivos en la Universidad Central Marta Abreu de las Villas. Cuba: Caso de estudio, Revista Española de Documentación Científica.

<http://bddoc.csic.es:8080/detalles.html?jsessionid=CA59BC836EDDD143EEF037B825348342?id=709944&bd=BIBYDOC&tabla=docu>

- Gabaldón, A. (2009). Revista del CLAD Reforma y Democracia. La descentralización de la gestión ambiental en América Latina, 45. [99-126].
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357533676004>
- Guerra Bretañal, R. M., Meizoso Valdés, M del C. y Roque González, R. (2015). Normalización y aplicación de los principios de gestión de la calidad en la actividad archivística. Revista Habanera de Ciencias Médicas. vol.14 no.4 La Habana jul.-ago.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_serial&pid=1729-519X&lng=es&nrm=iso
- Heras, I. (2012). Nuevos modelos de gestión. Apuntes complementarios. Instituto Vasco de competitividad. Universidad de Deusto, Bilbao.
<http://www.sc.ehu.es/oewhesai/Nuevos%20Modelos%20de%20Gesti%C3%B3n%20apuntes%202012.pdf>
- Mena Mujica, M. M. & Castillo Guevara, J. (2018). Integración de los enfoques de gestión documental y gestión de riesgos para el tratamiento de la información como evidencia de actos y transacciones organizacionales. Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud, 29(2) Recuperado en 15 de diciembre de 2021, de
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-21132018000200007&lng=es&tlng=es.
- Mendoza Fernández, V. M., & Moreira Chóez, J. S. (2021). Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen. Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación En Ciencias Administrativas, Económicas Y Contables). ISSN: 2588-090X. Polo De Capacitación, Investigación Y Publicación (POCAIP), 6(3), 608-620. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i3.41>.
<https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/414>
- NC ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental- Requisitos (2015). Cuba
- NC ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental- Requisitos (2015). Cuba
- NC ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad-Requisitos. (2015). Cuba
- Paneque Silva, I. (2018). Metodología para la gestión integrada de la Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo y Control Interno enfocada a la Responsabilidad Social. Aplicación en Confecciones Yamarex. Tesis Máster en Ingeniería Industrial. Facultad Ciencias Empresariales y Administración. Universidad de Holguín (UHo). Repositorio Institucional

- Remacha, M. (2017). Cátedra CaixaBank de Responsabilidad Social Corporativa. Medioambiente: desafíos y oportunidades para las empresas. Recuperado de <http://www.iese.edu/Aplicaciones/upload/ST0431.pdf>
- Resolución No.60/11. "Normas del Sistema de Control Interno" de la Contraloría General de la República de Cuba., (2011). Gaceta Oficial Extraordinaria No. 13 de la República de Cuba.
- Romaguera Terrero, D. y Camilo Momblanc, L. (2017): "La gestión documental en el sistema de control interno", Revista Caribeña de Ciencias Sociales (junio 2017). <http://www.eumed.net/rev/caribe/2017/06/gestion-documental.html>
- Soto Calderón, D. et.al (2019). La gestión documental: perspectiva teórica y procedimental. <http://www.munayi.uleam.edu.ec/uleam-ediciones/>
- Tejada, A. (2003). Los modelos actuales de gestión en las organizaciones. Gestión del conocimiento y Gestión por competencias. Psicología desde el Caribe. Universidad del Norte Barranquilla, Colombia. <http://www.redalyc.org/pdf/213/21301208.pdf>
- Valencia Díaz, S. E. (2022). Potencialidades para el emprendimiento desde la gestión documental y la administración de archivos. https://ciencia.lasalle.edu.co/maest_gestion_documental/76