
Los archivos como servicio. Entorno legal y normativa técnica

PID_00256800

José Alberto Alonso Martínez

Tiempo mínimo de dedicación recomendado: 4 horas



José Alberto Alonso Martínez

Licenciado en Filosofía por la Universitat de Barcelona y en Documentación por la Universitat Oberta de Catalunya. Formación especializada en gestión de la calidad y en el modelo EFQM. Desde el año 1999 desarrolla su carrera profesional como consultor y es experto en definición de modelos de gestión de documentos, en diseño e implementación de sistemas de gestión documental y en planificación de proyectos de implantación de herramientas de gestión de documentos electrónicos. Actualmente también trabaja en el ámbito de la gestión de la calidad. Imparte habitualmente cursos y seminarios en colegios profesionales, escuelas de negocios y centros de formación empresariales. Es miembro del comité técnico CTN 50/SC 1 "Gestión de documentos y aplicaciones" de UNE y coordinador del Grupo de trabajo de Gestión documental del Colegio Oficial de Bibliotecarios-Documentalistas de Cataluña. Ha publicado guías prácticas sobre la gestión de la calidad y la gestión de documentos para el sector de los despachos profesionales. También ha publicado artículos sobre estos ámbitos de la gestión en revistas especializadas.



Los textos e imágenes publicados en esta obra están sujetos –excepto que se indique lo contrario– a una licencia de Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada (BY-NC-ND) v.3.0 España de Creative Commons. Podéis copiarlos, distribuirlos y transmitirlos públicamente siempre que citéis el autor y la fuente (FUOC. Fundació para la Universitat Oberta de Catalunya), no hagáis de ellos un uso comercial y ni obra derivada. La licencia completa se puede consultar en <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/es/legalcode.es>

Índice

Introducción.....	5
Objetivos.....	6
1. Los archivos como servicio público.....	7
1.1. El derecho de acceso a los documentos	7
1.2. Las actividades de difusión cultural y educativas	9
1.2.1. El archivo como centro de difusión cultural	9
1.2.2. El archivo como servicio educativo	13
1.3. El marketing	14
2. Los planes de calidad en los archivos.....	17
2.1. Los sistemas de gestión de la calidad	17
2.2. Aplicación de una política de la calidad en los archivos	19
3. El marco legal.....	21
3.1. La legislación sobre archivos y patrimonio documental	21
3.2. La normativa legal aplicable a la gestión de documentos	23
4. Normas para la gestión de documentos y de archivos.....	31
4.1. Normas para la descripción archivística	31
4.1.1. La Norma ISAD(G)	32
4.1.2. La Norma ISAAR(CPF)	35
4.1.3. La Norma ISDF	35
4.1.4. La Norma ISDIAH	35
4.2. Normas ISO para la gestión de documentos	36
4.2.1. La serie de normas ISO 30300	37
4.2.2. La norma ISO 15489	39
4.2.3. La norma ISO 23081	43
4.2.4. El informe técnico ISO 26122	44
4.2.5. El informe técnico ISO 13028	44
4.2.6. La norma ISO 13008	45
4.3. Normas técnicas de interoperabilidad	46
4.3.1. Las NTI de Documento electrónico y Expediente electrónico	47
4.3.2. La NTI de Digitalización de documentos	51
4.3.3. La NTI de Política de gestión de documentos electrónicos	51
4.3.4. La NTI de Reutilización de recursos de información	53
Bibliografía.....	55

Introducción

Los cambios que se han producido en la visión tradicional de la función de los archivos públicos han comportado el surgimiento de nuevas necesidades a las que hay que dar respuesta con planteamientos innovadores en la gestión de los archivos. Ello supone asumir nuevos retos vinculados a la prestación de mejores servicios, facilitando el acceso de los ciudadanos a los documentos, organizando actividades de difusión cultural y educativas, utilizando técnicas de marketing o poniendo en marcha planes de calidad.

En este marco de actuación debemos tener en cuenta el entorno legal y normativo actual. La legislación que afecta a los archivos y los documentos no regula únicamente la preservación del patrimonio documental por parte de los organismos públicos, sino que también regula el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la prestación de servicios a los ciudadanos por parte de las administraciones públicas (Administración electrónica). Por otro lado, hay una serie de leyes que regulan cuestiones relacionadas con los documentos y las evidencias electrónicas, como la protección de los datos de carácter personal o los requisitos legales de las transacciones electrónicas, que afectan tanto al sector público como al sector privado. Asimismo, desde el punto de vista de la normalización técnica se han ido desarrollando iniciativas que se materializan en una serie de normas y estándares para la gestión de los archivos y de los documentos, especialmente buenas prácticas y especificaciones técnicas que tienen como propósito afrontar la complejidad de la gestión de los documentos electrónicos.

Objetivos

Con el trabajo de este módulo, los estudiantes alcanzáis los objetivos siguientes:

- 1.** Entender la importancia de los servicios que facilitan el acercamiento de los ciudadanos y del público en general a los fondos documentales de los archivos.
- 2.** Conocer cómo se aplica una política de la calidad a los archivos de uso público con el fin de mejorar sus servicios.
- 3.** Conocer las disposiciones legales vigentes que afectan a la gestión de los archivos y de los documentos, tanto en las administraciones públicas como en las organizaciones privadas.
- 4.** Comprender la relevancia de las normas técnicas y los estándares en gestión de documentos, especialmente con respecto a la gestión de los documentos electrónicos.

1. Los archivos como servicio público

Actualmente, los archivos de las administraciones públicas se enfrentan al reto de prestar servicios adecuados a la ciudadanía y garantizar sus derechos. Al tener una doble función –administrativa y jurídica, por una parte, e histórica y cultural, por otra–, estos archivos están llamados a representar un papel muy importante en torno a estos dos ejes.

En relación con su vertiente administrativa, los archivos de las administraciones públicas tienen que permitir la consulta por parte de los ciudadanos de aquella documentación administrativa a la que tengan derecho a acceder. Y en relación con su vertiente cultural, tienen que asumir tareas de dinamización cultural mediante actividades de difusión de la memoria colectiva y de sensibilización hacia la preservación del patrimonio documental.

Estas actividades de difusión también las pueden llevar a cabo los archivos privados de uso público (archivos empresariales, nobiliarios y patrimoniales, personales...).

1.1. El derecho de acceso a los documentos

El principio de transparencia en la gestión pública está reconocido como un elemento inherente a las instituciones democráticas, de manera que el derecho de acceso a los documentos administrativos constituye un instrumento esencial para la participación ciudadana.

Así, el libre acceso de los ciudadanos a los archivos y a los documentos, además de ser un derecho democrático reconocido en la Constitución española (art. 105. b) y en la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (art. 42), supone una nueva dimensión para los archivos.

El derecho al libre acceso de los ciudadanos a los archivos y los documentos

Constitución española

[La ley regulará:]

“El acceso de los ciudadanos a los archivos y los registros administrativos, salvo lo que afecte a la seguridad y la defensa del Estado, la indagación de los delitos y la intimidad de las personas.”

Artículo 105. b

Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea

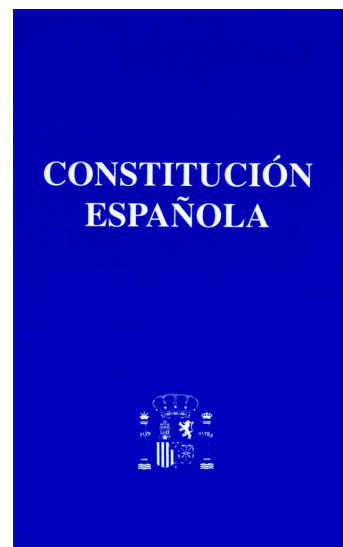
“Todo ciudadano de la Unión y toda persona física o jurídica que resida o tenga su domicilio social en un Estado miembro tiene derecho a acceder a los documentos de las instituciones, órganos y organismos de la Unión, cualquiera que sea su soporte.”

Artículo 42. Derecho de acceso a los documentos (2016/C 202/02)

En España, el desarrollo del derecho de acceso a los documentos lo regulan las siguientes disposiciones legales: Ley 16/1985, del patrimonio histórico español, Ley 19/2013, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, Ley 39/2015, del procedimiento administrativo común de las Administraciones públicas y Reglamento (UE) 2016/679, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (Reglamento General de Protección de Datos), además de las leyes de archivos de algunas comunidades autónomas.

Estas leyes suponen que no son sólo los investigadores sino también los ciudadanos pueden ser usuarios externos de los archivos y, por tanto, reclamar el acceso a la documentación sobre asuntos que los afecten, siempre garantizando que no se vulnere el derecho a la intimidad de las personas. Los archivos públicos, pues, tienen que orientar sus servicios hacia el ciudadano y asegurar la efectividad del derecho de acceso, teniendo en cuenta que la problemática más compleja no se deriva del acceso a la documentación histórica sino del acceso a la documentación administrativa, ya que comporta acabar con la opacidad de las actuaciones administrativas y otorgar una nueva dimensión a los archivos, integrándolos en los procesos de gestión de las administraciones públicas. Además, el libre acceso a los documentos depende de una buena organización de los archivos, de manera que éstos puedan atender con agilidad las demandas de los usuarios externos.

Según la Ley del procedimiento administrativo común de las Administraciones públicas, los interesados en un procedimiento tienen el derecho a conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación, así como el derecho a acceder y obtener copia de los documentos contenidos en el procedimiento. En un sentido más amplio, la Ley de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno establece que todas las personas tienen el derecho al **acceso a la información elaborada por la Administración** y a la que esta tiene en su poder como consecuencia de su actividad o del ejercicio de sus funciones. Este derecho no está sujeto a una motivación expresa ni a la invocación de una norma por parte del solicitante, pero se puede limitar cuando se considere que supone un peligro para la seguridad nacional, la defensa, las relaciones exteriores, la seguridad pública, la política económica o monetaria y otras razones de interés público. También se limita cuando la información solicitada se ve afectada por la normativa sobre protección de datos de carácter personal, y solo se autoriza el acceso en caso de contar con el consentimiento expreso y por escrito del afectado.



La constitución española reconoce a los ciudadanos el derecho de acceso a los archivos y documentos.

Respecto a los documentos que forman parte del patrimonio documental, hay limitaciones que están relacionadas con **la seguridad, el honor y la intimidad de las personas físicas**, de modo que el acceso a los documentos está condicionado a la fecha de la defunción (o a la fecha de los documentos cuando se desconoce la primera). De este modo, la Ley del patrimonio histórico español establece para esta documentación unos plazos de reserva de 25 y 50 años, respectivamente. Aun así hay una serie de comunidades autónomas que estipulan plazos más largos en sus leyes de archivos y patrimonio documental (en el caso de Canarias, de hasta 100 años).

La disparidad legislativa y la imprecisión en las normas legales que regulan el derecho de acceso a los documentos hacen que la consulta de la información pública y de los archivos públicos por parte de ciudadanos e investigadores –objetivo final de la organización y conservación de los documentos– se encuentre a veces con obstáculos como, por ejemplo, trámites excesivos o denegaciones de las peticiones. En este aspecto, la tarea desarrollada por algunas comisiones de acceso, valoración y selección documental (o comisiones calificadoras de documentos administrativos) está ayudando a definir mejor el ejercicio del derecho de acceso a los documentos, estableciendo criterios más claros y objetivos que den respuesta a las incertidumbres sobre la posible consulta de determinadas series documentales.

1.2. Las actividades de difusión cultural y educativas

En la actualidad, los archivos ya no se conciben sólo como centros de preservación y custodia de los documentos. Además de esta finalidad han ido adquiriendo una importante función cultural y educativa. Un archivo moderno tiene que orientar sus servicios a una tipología más amplia de usuarios: aparte de los investigadores, tiene que dirigirse a ciudadanos, estudiantes, aficionados... Eso supone la necesidad de implicarse en acciones de dinamización cultural y social y ofrecer un servicio educativo, llevando a cabo actividades de contenido y alcance muy diverso. De esta manera, el archivo se convierte en un centro abierto y dinámico, capaz de captar nuevos usuarios utilizando técnicas de marketing.

1.2.1. El archivo como centro de difusión cultural

La difusión cultural es una tarea que caracteriza a la dimensión pública de los archivos, ya que la conservación del patrimonio documental no tiene sentido si no se hace con la finalidad de darlo a conocer y ponerlo al alcance de los ciudadanos.

Por eso, los archivos tienen que mantener una presencia activa en el ámbito cultural, además de avanzar en el desarrollo de su función administrativa y jurídica. La planificación de actividades concretas en este ámbito, en especial por parte de los archivos que reúnen fondos documentales de conservación permanente, muestra una voluntad de proyección social frente a la imagen que todavía se tiene del archivo como centro destinado sólo a especialistas.

En las comunidades con una fuerte personalidad histórica, el archivo se percibe a menudo como un símbolo de la identidad colectiva y, por lo tanto, es natural que asuma actividades de difusión de la historia. En este sentido, la importancia que ha adquirido la gestión del patrimonio cultural permite a los archivos unas grandes posibilidades de acción y, al mismo tiempo, significa para ellos un nuevo reto: diseñar políticas para atraer sectores de la población poco interesados por los archivos, captar nuevos usuarios entre un público más diverso mediante visitas guiadas, exposiciones documentales, ciclos de conferencias, etc.

Esta función cultural está estrechamente relacionada con los fondos documentales que custodia cada archivo, ya que tiene que promover el conocimiento de la realidad histórica y cultural (lugares, personajes, acontecimientos...) de una comunidad o territorio determinado. La proyección y difusión cultural de los archivos se fundamenta, por una parte, en los documentos conservados como fuente de la memoria histórica y también en su naturaleza (documentos cartográficos, fotográficos, sonoros...). Por otra parte, en los diferentes tipos de usuarios externos a los que se dirigen los servicios del archivo (investigadores, ciudadanos, estudiantes, aficionados, usuarios de Internet).

Las exposiciones

Una herramienta divulgativa es la exposición documental. Un aspecto muy importante, tal como destaca Pérez Herrero (2006), es que los documentos seleccionados sean atractivos, tanto por sus caracteres externos (miniaturas, pergaminos, mapas) como por su contenido (documentos que evoquen formas de vida, actividades o edificios desaparecidos). Por eso, los temas escogidos tienen que ser atrayentes y garantizar el interés del visitante: vida cotidiana, folclore (tradiciones, creencias, artesanía), cambios producidos a lo largo del tiempo (planos y fotografías), acontecimientos sociales (festividades religiosas, civiles o populares), etc.

Lectura recomendada

Enrique Pérez Herrero (2006). "Las funciones conservadora, cultural, educativa y de ocio de los archivos" [en línea]. *Vegueta* (nº. 9, pp. 41-62).

Las exposiciones pueden ser permanentes (la exposición no se clausura aunque los documentos se vayan cambiando), temporales (si después de un cierto tiempo se desmontan), itinerantes (si van cambiando de ubicación para facilitar un mayor número de visitas), generales (si no tratan un tema específico), antológicas (si se trata de documentos escogidos por su valor pero concordantes entre sí), misceláneas (si muestran documentos inconexos y sin relación entre sí), monográficas (si tratan de un asunto o tema en particular) y facsimilares (cuando no se muestran originales sino reproducciones).

Las exposiciones se han de programar y organizar adecuadamente, determinando el público al que se dirigen y qué se quiere conseguir. Para ello, se tiene que contar con expertos en montajes que planifiquen la división de los espacios, el orden de presentación de los documentos, la combinación de la luz con los objetos, los letreros explicativos, las medidas de seguridad ambiental, las vitrinas adecuadas desde el punto de vista estético y de las piezas, los aspectos didácticos de la muestra, etc.

Aprovechando las posibilidades que ofrece Internet también se pueden llevar a cabo **exposiciones virtuales**. Este tipo de exposiciones, a menudo de carácter monográfico, presentan habitualmente documentos gráficos digitalizados (miniaturas, mapas, planos, fotografías).

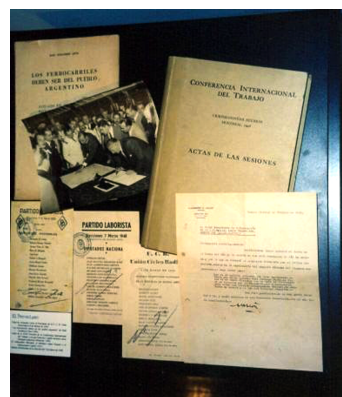
Las publicaciones

Además de los instrumentos de descripción de sus fondos documentales (guías, inventarios, catálogos), que sobre todo están destinados a los investigadores con el fin de facilitarles el acceso, los archivos también editan otras publicaciones relacionadas con el fondo que custodian y dirigidas a un público más amplio, con la finalidad de divulgar el patrimonio documental y recuperar la memoria histórica de la comunidad o territorio.

Las publicaciones pueden ser boletines, revistas, libros o reproducciones facsimilares de documentos característicos (carteles, planos, grabados, postales, etc.). A menudo, estas publicaciones se realizan en colaboración con entidades o particulares interesados en fomentar la cultura y el conocimiento de la historia.

Otras actividades de difusión

Las exposiciones y las publicaciones se pueden complementar con otros tipos de actividades: jornadas, coloquios, debates, conferencias, etc. sobre temas históricos de interés general o sobre una determinada época o acontecimiento. Es importante que estas actividades resulten atractivas y tengan una adecuada proyección a través de los medios de comunicación, con el fin de que la actividad no quede restringida a un público especializado y de que el papel de los archivos se divulgue en la sociedad.



Las exposiciones pueden ser permanentes, temporales, itinerantes, generales, antológicas, misceláneas, monográficas y facsimilares.

Web de interés

- Exposiciones virtuales de documentos (Archivos del Ministerio de Cultura)

Web de interés

Publicaciones del Archivo Municipal de Lorca

- Exposiciones virtuales del Archivo de la Corona de Aragón

La web como herramienta de difusión cultural

Internet ha abierto un vasto horizonte de posibilidades para desarrollar actividades de difusión cultural y facilitar el acceso al patrimonio documental conservado en los archivos. En este sentido, los **archivos virtuales** suponen la superación de las formas tradicionales de acceso a los documentos, ya que permiten consultar una miniatura, un mapa o una fotografía desde cualquier lugar y en cualquier momento. La creación de una página web, además de facilitar la divulgación del fondo documental del archivo, permite reducir los costes de las actividades de difusión cultural y hacer que éstas lleguen a un público más amplio mediante exposiciones virtuales de documentos, publicaciones en línea de boletines, revistas y documentos, etc.

Actualmente ya es un hecho común que los archivos dispongan de una web. Sin embargo, los contenidos que presentan estas webs varían mucho de un caso a otro: desde una simple página web con información general sobre los datos básicos y los servicios del archivo hasta webs de mayor complejidad y riqueza de contenidos (carta de servicios, normas de acceso y consulta, cuadro de clasificación del fondo, exposiciones virtuales, publicaciones, recursos web, acceso en línea a la documentación digitalizada, etc.).

Contenidos que se pueden incluir en la web de un archivo	
Información general	Datos generales del archivo: dirección postal, teléfono, horario de atención al público, responsables ...
Información sobre los fondos	Descripción de los fondos documentales del archivo.
Información sobre los servicios	Relación de los servicios que ofrece el archivo a sus usuarios.
Normativa de acceso y consulta	Normas que regulan el acceso y consulta de los fondos del archivo.
Cuadro de clasificación	Cuadro de clasificación de los fondos del archivo.
Consulta de instrumentos de descripción	Consulta en línea de guías, inventarios o catálogos de los fondos del archivo, elaborados de acuerdo con la Norma ISAD(G).
Acceso a documentos digitalizados	Acceso en línea y descarga de documentos digitalizados.
Exposiciones virtuales	Exposiciones virtuales con imágenes digitalizadas de los fondos documentales.
Publicaciones	Listado con las publicaciones editadas por el archivo o acceso en línea en sus publicaciones electrónicas (boletines, guías didácticas, <i>dossiers</i> , etc.).
Recursos internos	Agenda de actividades culturales, novedades, información sobre proyectos en marcha...
Recursos externos	Enlaces a recursos electrónicos elaborados por otros archivos o instituciones.

Elaboración propia a partir de: Pilar Gil García (2003).

Contenidos que se pueden incluir en la web de un archivo	
Dirección electrónica de contacto	Solicitudes de información o reproducción, consultas, sugerencias... mediante el correo electrónico o un formulario.

Elaboració propia a partir de: Pilar Gil García (2003).

Si una de las funciones principales de los archivos es dar a conocer su fondo documental, asumiendo como meta la necesidad de atraer al mayor número de usuarios, Internet puede jugar un papel insustituible en esta tarea. Hoy día, la relevancia de un archivo no depende sólo del fondo que alberga, sino también de la difusión que sea capaz de hacer. Por eso, la tendencia es diseñar páginas webs que ofrezcan una información muy completa sobre el archivo y faciliten tanto la consulta de su fondo como el acceso en línea a los documentos digitalizados.

1.2.2. El archivo como servicio educativo

Además de las actividades de difusión cultural, la acción pedagógica es otra línea de trabajo que los archivos están impulsando con servicios educativos que tratan de acercar a los estudiantes al patrimonio documental.

Con el uso del archivo como servicio educativo se pretende suscitar el interés de los alumnos por su realidad histórica, huyendo de los contenidos meramente teóricos y poniéndolos en contacto directo con las fuentes primarias utilizadas para la búsqueda.

El servicio educativo de un archivo, según Pérez Herrero, tiene que contar con un plan de actuación, unos objetivos, un presupuesto propio y adecuado y un personal cualificado (docentes, historiadores, archiveros, etc.) claramente definidos. A este servicio le corresponde el análisis de las necesidades, la planificación y materialización de las acciones, la valoración de los perfiles de los diferentes usuarios (estudiantes de primaria, de secundaria, universitarios) y el balance de los resultados alcanzados.

Los resultados que se pueden obtener con un servicio educativo son el acercamiento del archivo a la comunidad educativa (docentes y estudiantes), el descubrimiento de los archivos (visitas comentadas, talleres), el conocimiento de la memoria histórica y la diversidad en que se manifiestan las fuentes primarias (formas de escritura, variedad de soportes, etc.), el desarrollo de un espíritu crítico ante la información (análisis histórico), el reconocimiento de la importancia de los archivos y el patrimonio documental, etc.

Web de interés

- Web del Archivo de la Ciudad de Arganda del Rey

Lectura recomendada

Julio Cerdá (2006) "Los archivos del futuro: retos y exigencias de la innovación tecnológica". En *Jornadas Archivo y Memoria* (2as: 2006, Madrid).

Lectura recomendada

Enrique Pérez Herrero (2006). Las funciones conservadora, cultural, educativa y de ocio de los archivos" [en línea]. *Vegueta*, n.º. 9, pp. 41-62.



Un servicio educativo permite acercar el archivo a la comunidad educativa.

Básicamente, los archivos tienen dos formas de llevar a cabo una acción pedagógica: traer a los alumnos al archivo, o bien llevar el archivo a los centros educativos. Entre las diferentes actividades que un servicio educativo puede programar encontramos:

- **Visitas guiadas.** Consisten en un recorrido de los estudiantes por las dependencias del archivo durante el cual se explica su origen, sus funciones y actividades, sus métodos de trabajo. Una forma de que la actividad sea atractiva es ilustrar la visita mostrando documentos significativos por su contenido o por su presentación física, y cómo éstos han ido evolucionado históricamente.
- **Talleres.** Son actividades ligadas a un tema específico que se caracterizan por su metodología activa (descubrimiento y utilización de fuentes documentales, trabajo de búsqueda, etc.) y que incluyen el uso por parte de los estudiantes de materiales didácticos especialmente preparados para la ocasión.
- **Itinerarios.** Son recorridos dirigidos a descubrir el entorno (edificios, barrios, zonas emblemáticas, lugares donde se produjeron acontecimientos históricos, etc.). Se combina la información directa sobre elementos significativos del patrimonio arquitectónico y cultural con la utilización de fuentes documentales que sirven para contextualizar procesos históricos.
- **Maletas pedagógicas.** Son carpetas que versan sobre un tema específico y contienen una selección de reproducciones facsímiles de documentos, acompañados si hace falta de su transcripción y presentados de manera que se sitúen en un tiempo o contexto histórico determinado. Están pensadas para realizar actividades en el centro educativo y a menudo incluyen orientaciones didácticas dirigidas a facilitar su uso por parte de los docentes.
- **Dossiers educativos.** Son recopilaciones temáticas sobre aspectos de la vida cotidiana, gremios y profesiones, procesos sociales y económicos, transformaciones urbanísticas de barrios o zonas emblemáticas, acontecimientos o personajes históricos, etc. Se elaboran a partir de fuentes documentales del archivo con la finalidad de dar apoyo, como material didáctico, a la tarea de los docentes.

Web de interés

- Programa educativo del Archivo Municipal de Barcelona

1.3. El marketing

Las técnicas de marketing se han ido introduciendo progresivamente en los archivos, bibliotecas y museos, con la finalidad de potenciar el uso de sus servicios por parte de los ciudadanos.

En estos casos, el marketing se ha de plantear teniendo en cuenta que se trata de centros o entidades sin ánimo de lucro, como una estrategia de comunicación dirigida a promocionar los servicios que ofrece el archivo y a captar nuevos usuarios.

“Difundir obliga a tomar conciencia del a quien y del qué. A quien nos dirigimos, qué desea, qué necesidades tiene, como es necesario atenderlo, como comunicarnos. El qué, nos impone plantearnos los productos que queremos difundir. A analizar el potencial de información de nuestros fondos documentales, y discriminar que productos están en condiciones de ser ofertados simplemente aplicando las restantes funciones archivísticas, y qué otros son susceptibles de nueva creación.”

Antoni Tarrés Rosell, *Marketing y archivos* (2006)

Un plan de marketing tendría que contemplar, pues, los diferentes perfiles de usuarios (internos y externos, actuales y potenciales), la potenciación de los servicios existentes o la creación de nuevos servicios, la mejora de la comunicación, etc. En este sentido, uno de los objetivos principales en la aplicación de las técnicas de marketing tendría que ser la promoción de los servicios relacionados con las actividades de difusión cultural y educativas. A menudo, las experiencias en este campo se orientan a mejorar la imagen del archivo en su entorno, a difundir los servicios que ofrece, a adaptar el contenido de las actividades divulgativas (exposiciones, publicaciones, visitas guiadas...) a un público no especializado, y a comercializar productos relacionados con el fondo documental que custodia (facsimiles de mapas, grabados o carteles, postales que reproducen documentos significativos, vídeos históricos...).

Pérez Herrero (2006) nos propone unas pautas para la captación de usuarios:

“Hay que suscitar un interés por los archivos, tanto dirigido a quienes lo utilizan como hacia aquellos que no lo utilizan o, simplemente, desconocen su existencia. La tarea no es fácil ni rápida, pues acabar con la opinión negativa que desde antaño ha recalcado en la opinión de la gente en cuanto a los archivos se refiere, no es tarea simple. Para ello, lo primero en lo que se tiene que trabajar es en conocer, identificar y valorar los intereses que se puedan suscitar en los destinatarios de esta novedosa actividad archivística: comprender sus gustos, sus necesidades, reclamar su atención e interés; en definitiva, demostrar que los archivos no sólo son centros de investigación de unos pocos, sino también enclaves dinámicos y multidisciplinarios, y cuyo uso va desde el erudito hasta el niño, desde el historiador científico hasta el ciudadano de a pie.”

Enrique Pérez Herrero, “Las funciones conservadora, cultural, educativa y de ocio de los archivos” (2006, pp. 41-62)

Para diseñar y poner en funcionamiento un **plan de marketing** en un archivo se deberían considerar diferentes aspectos:

a) Hacer un estudio de los diferentes tipos de usuarios. Es importante definir diferentes segmentos (estudiantes de primaria y secundaria, estudiantes universitarios, colectivos específicos, público en general...), analizando el perfil de cada segmento (hábitos, preferencias) e identificando sus necesidades y expectativas.

b) Determinar qué servicios tiene que ofrecer el archivo a sus usuarios actuales y potenciales. A partir del análisis de los perfiles de los diferentes segmentos de usuarios, se deciden los servicios que habría que ofrecerles con el fin de dar respuesta a sus necesidades y expectativas específicas. Cada uno de los tipos de usuarios presentará un perfil determinado y, en este sentido, se deberían lanzar ofertas de servicios que sean atractivas para cada uno de ellos, es decir, que se adecuen a sus intereses y preferencias.

c) Establecer los criterios de calidad de los servicios con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios. La prestación de cada servicio debería prever las condiciones en que se realizará (nivel de divulgación y didáctico, facilidad de acceso al servicio, personal asignado, recursos materiales, periodicidad...).

d) Promocionar los servicios que el archivo ofrece. Por bien que estén diseñados los servicios, si éstos no se comunican adecuadamente y no llegan a su público potencial el plan de marketing no tendrá ninguna efectividad. Ello supone llevar a cabo una tarea de difusión utilizando diferentes herramientas de comunicación (actos informativos, folletos, listas de correo electrónico, página web, noticias en la prensa y los medios locales, etc.).

e) Evaluar los resultados alcanzados. Las acciones de marketing se deberían revisar y mejorar a lo largo del tiempo, atendiendo a la información que aportan los indicadores (por ejemplo, el número de asistentes a las actividades programadas) o las encuestas de satisfacción.

El marketing es una actividad que hay que planificar cuidadosamente y que complementa las actividades del archivo como centro de difusión cultural y como servicio educativo. El trabajo de marketing y comunicación resulta hoy día fundamental con el fin de dar a conocer a todos los miembros de la comunidad los servicios que presta en relación con la preservación y difusión de la memoria histórica y el patrimonio documental.

2. Los planes de calidad en los archivos

En términos generales, la “calidad” se puede definir como un enfoque de la gestión que aspira a alcanzar la satisfacción del usuario o cliente cumpliendo sus requisitos (sus necesidades y expectativas). Este planteamiento, que empezó a implantarse primero en las empresas industriales y de servicios, lo han ido incorporando de una manera progresiva las administraciones públicas y los servicios públicos. Actualmente la gestión de la calidad ocupa un lugar destacado dentro de los sistemas de gestión de muchas organizaciones públicas y privadas.

Los archivos públicos también han ido asumiendo poco a poco las políticas de calidad y ya se pueden encontrar casos en que un archivo ha certificado sus servicios cumpliendo los requisitos especificados por la Norma ISO 9001 para los sistemas de gestión de la calidad. Adoptan, así, un papel más activo estableciendo una metodología de trabajo con el fin de asegurar que sus procesos se gestionan apropiadamente –con eficacia (alcanzando los resultados planificados) y eficiencia (alcanzando los resultados con un uso óptimo de los recursos utilizados)– y que los servicios que prestan consiguen un alto grado de satisfacción de sus usuarios.

2.1. Los sistemas de gestión de la calidad

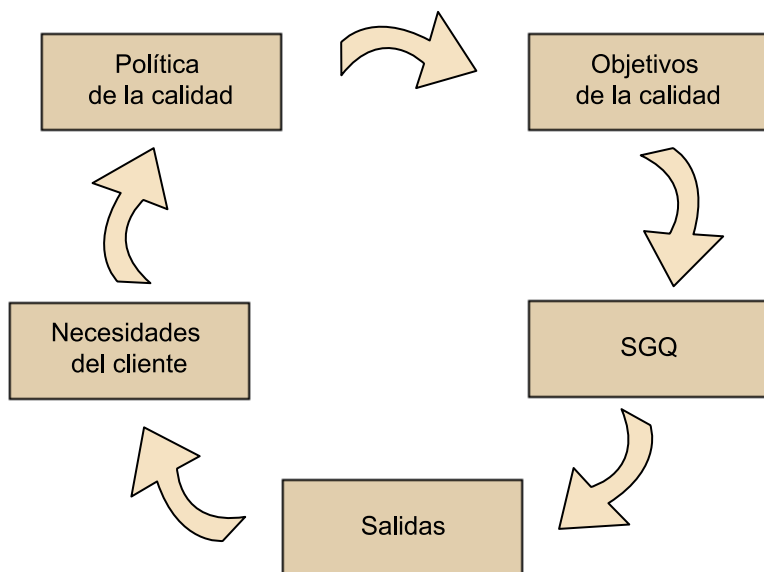
La Norma *UNE-EN ISO 9001:2015. Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos* establece las condiciones para diseñar e implementar el sistema de gestión de la calidad en una organización y evaluar su capacidad de cumplimiento de los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios, así como la aplicación de los procesos de mejora del sistema.

El ciclo de satisfacción del cliente, según Hoyle y Thompson, es el núcleo a partir del cual se puede interpretar la norma. Este ciclo muestra un vínculo claro entre la política de la calidad, los objetivos, las salidas (o resultados) que produce el sistema de gestión de la calidad (SGC) y las necesidades del cliente (o usuario).

Lectura complementaria

David Hoyle; John Thompson (2005). *Del aseguramiento a la gestión de la calidad: el enfoque basado en procesos*. Madrid: AENOR.

Figura 1. Ciclo de satisfacción del cliente



Esta visión de la calidad supone un cambio en la percepción de los sistemas de gestión y en la cultura predominante en la organización, cuyo objetivo principal tiene que ser la satisfacción de las expectativas de los usuarios y otros partes interesadas (personal, proveedores, administración responsable, sociedad).

Nuevo enfoque centrado en la satisfacción de las expectativas

- Todo el mundo comprende el propósito de la organización y los objetivos y se siente motivado y apoyado para conseguirlos.
- Proceso de marketing integrado en el SGC y control regular de la satisfacción del cliente.
- Se valoran las personas y se desarrollan sus capacidades, y los resultados se alcanzan mediante el trabajo en equipo.
- Los procesos se diseñan para alcanzar unos objetivos definidos y se miden, revisan y mejoran continuamente.
- Se alcanzan los resultados esperados mediante un sistema de gestión coherente de procesos integrados.
- La mejora continua se percibe como la búsqueda proactiva de oportunidades con objeto de mejorar el cumplimiento en todos los niveles y todos los aspectos.
- Las decisiones se basan en los datos generados por los procesos del sistema de gestión.
- Las decisiones clave tienen en cuenta las diferentes partes interesadas y su impacto.

Se puede decir que la gestión de la calidad, y por lo tanto la satisfacción de las expectativas, gira entorno a tres ejes con una clara relación mutua: la **orientación al cliente**, la **orientación a procesos** y la **mejora continua**.

Así, de acuerdo con Hoyle y Thompson, el trabajo que desarrolla una organización se realiza con el propósito de conseguir unos objetivos (o resultados planificados) que proceden de las expectativas de los clientes y las otras partes interesadas. Estos objetivos se alcanzan de forma más efectiva cuando los recursos y las actividades relacionadas se gestionan como un proceso: de ahí

se deduce que se tendrían que conectar entre sí todos los procesos requeridos para facilitar que la organización cumpla sus objetivos. Todo ello con la perspectiva de la mejora continua, es decir, con el compromiso de la mejora progresiva en la eficacia de la organización y en el aumento de su capacidad de cumplir los requisitos de los clientes.

Ejes de la gestión de la calidad	
Orientación al cliente	El objetivo principal de la gestión de la calidad es cumplir los requisitos del cliente y esforzarse para superar sus expectativas.
Orientación a procesos	Se logran resultados coherentes y previsibles de manera más eficaz y eficiente cuando las actividades se entienden y gestionan como procesos interrelacionados que actúan como un sistema coherente.
Mejora continua	Las organizaciones de éxito tienen un enfoque continuo a la mejora.

2.2. Aplicación de una política de la calidad en los archivos

Con la implantación de un sistema de gestión de la calidad, los archivos procuran que las actividades que realizan sean las más adecuadas y con los mejores resultados, de forma que la satisfacción de sus usuarios alcance el nivel deseado. Latorre propone algunos de los objetivos de una política de la calidad en un archivo:

- mejora del sistema de gestión integral del archivo;
- reducción de costes (recursos humanos y económicos);
- detección de los puntos débiles y fuertes del archivo;
- detección de los errores y corrección de las causas que los han producido;
- facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios archivísticos;
- involucrar a todos los empleados en un mismo proyecto;
- en el caso de las administraciones públicas, aumentar la confianza de los ciudadanos en los servicios públicos y, por lo tanto, en el archivo;
- incorporar las opiniones de los usuarios (internos y externos);
- mejorar la eficacia del archivo, y en definitiva los niveles de calidad que ofrece;
- y por último, como fin fundamental, alcanzar la satisfacción del cliente.

La política y los objetivos de la calidad se plasman en un conjunto de documentos:

a) El **plan de calidad**. Refleja los objetivos del archivo y el compromiso de calidad que se pretende asumir. Es importante incluir aspectos como los planes de formación del personal, la constitución del comité de la calidad, los diferentes tipos de clientes del archivo y el nivel de satisfacción que se quiere proporcionar.

Lectura recomendada

José Luis Latorre Merino (2005). Hacia el establecimiento de una política de calidad en los archivos". En: Congreso Archivístico Nacional (17º: 2005: San José, Costa Rica), pp. 91-126. San José: Ministerio de Cultura, Juventud y Deportes.

b) El **manual de calidad**. Describe la política de la calidad y la estructura organizativa del archivo, además de hacer referencia a los procedimientos existentes.

c) Los **procedimientos de trabajo**. Indican por escrito cómo tienen que realizarse las actividades y tareas concretas. Su función es especificar quién hace qué, cuándo lo hace y cómo lo hace.

d) La **carta de servicios**. Es como una especie de contrato entre el archivo y sus usuarios, y ofrece información básica sobre los servicios, horario de atención, acceso a los documentos de los fondos, etc.

A esta documentación del sistema de gestión de la calidad hay que añadir la que se produce como efecto de los métodos de seguimiento y medición de los procesos y los servicios. La gestión de la calidad supone llevar a cabo una evaluación a partir de una **serie de indicadores** que tienen por objeto medir los resultados obtenidos en todos los procesos que integran la metodología archivística y en la prestación de todos los servicios. Así, de acuerdo con Latorre, “aplicaremos los sistemas de gestión de la calidad desde el momento en el que ingresa la documentación, hasta que se la ofrecemos en nuestros clientes, incluyendo el proceso de prestación del servicio”.

Ejemplos de indicadores, según Cerdá y Rodríguez (1999)

- Tasa de crecimiento o mejora de los medios materiales (presupuesto, personal, instalaciones).
- Tasa de crecimiento del fondo documental.
- Tasa de eliminaciones del fondo documental.
- Tasa de crecimiento de las bases de datos.
- Nivel de desviación en los controles termohigrométricos y ambientales.
- Tasa de éxito en las búsquedas.
- Tiempo de respuesta. Rapidez en el suministro de documentos.
- Tasa de consultas satisfechas.
- Número de préstamos y consultas.
- Número de visitas guiadas al centro.
- Número de programas de formación y divulgación y nivel de asistencia.
- Número de quejas recibidas por atención deficiente.
- Nivel de satisfacción de los usuarios con las diferentes facetas del trabajo del servicio (personal, medios, trato recibido, éxito de las búsquedas, etc.).

La elaboración de unos indicadores adecuados es muy importante ya que, desde el punto de vista de la gestión de la calidad, lo que no se mide no se puede mejorar. Un archivo tendría que planificar e implantar métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para demostrar la conformidad de los servicios (el cumplimiento de los requisitos) y mejorar continuamente su eficacia.

Webs de interés

- Sistema de gestión de la calidad del Archivo Municipal de Logroño
- Carta de servicios del Archivo Municipal de Barcelona

3. El marco legal

La legislación sobre archivos y documentos, además de regular los sistemas de archivos (en el ámbito estatal o autonómico) y la salvaguardia del patrimonio documental, abarca también otros aspectos relevantes como las responsabilidades y competencias de las administraciones públicas en lo referente a la gestión de los documentos administrativos, el derecho de acceso a los documentos o la protección de datos personales. Por consiguiente, hay que atender a las disposiciones legales específicas que puedan afectar a la creación y mantenimiento de los documentos, de una manera especial los documentos electrónicos, tanto en organismos públicos como en empresas privadas, y que en España han tenido un amplio desarrollo normativo.

3.1. La legislación sobre archivos y patrimonio documental

En el ámbito estatal, la **Ley 16/1985, del Patrimonio Histórico Español**, establece el marco general que regula la protección del patrimonio documental y bibliográfico.

Los principales puntos que formula esta ley son:

- qué se entiende por documento;
- qué documentos forman parte del patrimonio documental y su titularidad;
- la consulta de los documentos y su confidencialidad;
- la creación de una comisión superior calificadora de documentos administrativos;
- la delimitación de las competencias del Estado y la coordinación en materia de archivos con las diferentes comunidades autónomas.

Posteriormente esta ley se desarrolla parcialmente a las siguientes normas legales: Real decreto 111/1986, Real decreto 64/1994, Real decreto 1164/2002 y Real decreto 1401/2007. Este último regula la composición, funcionamiento y competencias de la **Comisión Superior Calificadora de Documentos Ad-**

ministrativos, a la que corresponde, como órgano consultivo de la Administración general del Estado sobre conservación y utilización de documentos, el estudio de las siguientes cuestiones:

- a) Los plazos de permanencia de los documentos administrativos en cada uno de los diferentes tipos de archivo (de oficina o gestión, centrales, intermedios e históricos) y las transferencias entre cada uno de estos tipos de archivos.
- b) La accesibilidad y utilización de los documentos y series documentales.
- c) Las propuestas de eliminación de documentos y series documentales y, en su caso, las de conservación de su contenido en un soporte distinto del original en que fueron producidos.

El procedimiento para la eliminación de los documentos producidos, conservados o reunidos por la Administración del Estado y los organismos públicos vinculados o dependientes, cualquiera que sea su soporte, se establece de una manera concreta en el Real decreto 1164/2002, por el que se regula 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 diferente del original.

Las comunidades autónomas también han desarrollado su propia normativa legal sobre archivos, a veces integrándola en leyes más generales que hacen referencia al patrimonio cultural. En general, las leyes autonómicas tienen por objeto impulsar la gestión y garantizar la preservación de la documentación, establecer las obligaciones de los que son titulares y los derechos de los ciudadanos en relación a los documentos, y regular el sistema de archivos de la comunidad.

Así, usualmente, en estas disposiciones legales se definen los conceptos de *archivo* y *documento*, las responsabilidades de los titulares y la gestión de los documentos públicos y privados integrantes del patrimonio documental, la estructura del sistema de archivos de la comunidad y sus órganos de dirección y asesoramiento, el ejercicio del derecho de acceso a los documentos públicos, y el régimen de infracciones y sanciones administrativas.

Leyes autonómicas sobre archivos y patrimonio documental

- **Andalucía:** Ley 7/2011 de Documentos, Archivos y Patrimonio Documental de Andalucía (modificada por la Ley 6/2013).
- **Aragón:** Ley 6/1986, de Archivos de Aragón.
- **Asturias:** Ley 1/2001, del Patrimonio Cultural.
- **Canarias:** Ley 3/1990, de Patrimonio Documental y Archivos de Canarias.
- **Cantabria:** Ley 3/2002, de Archivos de Cantabria.
- **Castilla y León:** Ley 6/1991, de Archivos y del Patrimonio Documental de Castilla y León (modificada por la Ley 5/2016).
- **Castilla-La Mancha:** Ley 19/2002, de Archivos Públicos de Castilla-La Mancha y Ley 4/2013 de Patrimonio Cultural de Castilla-La Mancha.

- **Cataluña:** Ley 10/2001, de Archivos y Documentos (modificada por la Ley 20/2015).
- **Comunitat Valenciana:** Ley 3/2005, de Archivos.
- **Extremadura:** Ley 2/2007, de Archivos y Patrimonio Documental de Extremadura.
- **Galicia:** Ley 7/2014 de Archivos y Documentos de Galicia.
- **Islas Baleares:** Ley 15/2006, de Archivos y Patrimonio Documental de las Islas Baleares.
- **La Rioja:** Ley 4/1999, de Archivos y Patrimonio Documental de La Rioja.
- **Madrid:** Ley 4/1993, de Archivos y Patrimonio Documental de la Comunidad de Madrid.
- **Murcia:** Ley 6/1990, de Archivos y Patrimonio Documental de la Región de Murcia.
- **Navarra:** Ley Foral 12/2007, de Archivos y Documentos.
- **País Vasco:** Ley 7/1990, de Patrimonio Cultural Vasco.

3.2. La normativa legal aplicable a la gestión de documentos

Aparte de las leyes sobre archivos y patrimonio documental, existen otras normas legales que regulan determinados aspectos de la gestión de documentos, tanto en el sector público como en el sector privado. Ya se han comentado las condiciones que establece la Ley 59/2003, de Firma Electrónica, para que ésta se pueda equiparar a la firma manuscrita. También se ha hecho referencia al desarrollo del derecho de acceso a los documentos en la Ley 16/1985, del Patrimonio Histórico Español, la Ley 19/2013, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, la Ley 39/2015, del procedimiento administrativo común de las Administraciones públicas, y el Reglamento General de Protección de Datos (Reglamento UE 2016/679).

En cuanto a las disposiciones legales que introducen requisitos específicos para la gestión de documentos, se pueden destacar las siguientes:

a) El **Código de Comercio** establece las obligaciones de las empresas respecto de los libros oficiales y los documentos contables.

Código de comercio (artículo 30, apartado 1)

“Los empresarios conservarán los libros, correspondencia, documentación y justificantes concernientes a su negocio, debidamente ordenados, durante seis años, a partir del último asiento realizado en los libros, salvo lo que se establezca por disposiciones generales o especiales.”

b) Las normas legales específicas que regulan la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación establecen determinados requisitos respecto de la contratación y la facturación electrónica, la eficacia jurídica de la firma electrónica o la prestación de servicios al público a través de medios telemáticos:

- La **Ley 34/2002, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico** define el régimen jurídico de la prestación de servicios de la sociedad de la información por vía electrónica. Entre otras cuestiones, hace referencia al envío de comunicaciones comerciales, delimitando el uso del correo electrónico y los derechos de los destinatarios, y a la con-

Ved también

Podéis ver la firma electrónica en el subapartado 3.2 del módulo "Los archivos, los documentos y los soportes de la información".

tratación de bienes o servicios realizados por vía electrónica, estableciendo su validez y la admisión en juicio como prueba documental del soporte documental en que conste el contrato.

- La **Ley 59/2003, de Firma Electrónica** surge como respuesta a la necesidad de conferir seguridad a las transacciones telemáticas, regulando el uso de los documentos firmados electrónicamente y su valor jurídico. Se considera firma electrónica reconocida a la firma electrónica avanzada basada en un certificado reconocido y generada mediante un dispositivo seguro de creación de firma: esta firma electrónica reconocida tendrá respecto de los datos consignados en forma electrónica el mismo valor que la firma electrónica en relación con los consignados en papel.
- La **Ley 56/2007, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información**, que modifica parcialmente las dos anteriores normas, promueve la adopción de la factura electrónica; establece la obligación por parte de determinadas empresas que prestan servicios públicos (servicios financieros, de suministro de agua, de gas y de electricidad, de agencia de viajes y de transporte de viajeros...) de facilitar a sus usuarios un medio de interlocución telemática; y fija las condiciones para las ofertas públicas de contratación electrónica entre empresas.
- Finalmente, la **Ley 9/2017, de contratos del sector público**, tiene como objetivo lograr una mayor transparencia en la contratación pública y simplificar los trámites de la licitación, estableciendo la obligatoriedad de la contratación electrónica en todas las fases del procedimiento. De este modo, los órganos de contratación deberán ofrecer acceso libre y completo a los pliegos y al resto de documentación complementaria por medios electrónicos, y las comunicaciones y el intercambio de documentación con los interesados en el procedimiento también se llevarán a cabo por medios electrónicos.

c) La **Ley 37/2007, sobre reutilización de la información del sector público** (modificada posteriormente por la Ley 18/2015) tiene como finalidad poner a libre disposición de las empresas y los ciudadanos la información generada por las administraciones y los organismos públicos para que esta pueda ser reutilizada con fines comerciales o no comerciales. Es aplicable a la información social, económica, geográfica, demográfica, medioambiental, etc., pero están exentos los documentos relacionados con actuaciones sometidas a una obligación de reserva, secreto o confidencialidad (que afecten a la defensa, la seguridad del Estado, la protección de la seguridad pública, las actuaciones de la Administración tributaria o de la Seguridad Social, etc.). Se prevé que las administraciones y organismos del sector público promuevan el uso de medios electrónicos y faciliten los documentos en formatos abiertos, con los niveles

Ved también

Ved la firma digital y el valor jurídico de los documentos electrónicos en el subapartado 3.2 del módulo “Los archivos, los documentos y los soportes de la información” de esta asignatura.

más elevados de precisión y desagregación. También se contempla que se creen sistemas de gestión documental que permitan a los ciudadanos la adecuada recuperación de la información, de modo que las herramientas informáticas faciliten la búsqueda de los documentos disponibles para su reutilización, con los metadatos pertinentes y, siempre que sea posible, en línea y en formato legible por máquina.

Porque las Administraciones dispongan de un marco de actuación para desarrollar esta ley, se ha elaborado una Norma técnica de interoperabilidad de reutilización de recursos de información en la que se describen los elementos de una iniciativa de reutilización de información del sector público, así como las diferentes etapas para llevarla a cabo: selección de la información reutilizable, preparación y presentación, establecimiento de los términos y condiciones de uso aplicables y, finalmente, publicación de los documentos y recursos de información.

Portal de datos abiertos

En el portal datos.gob.es, del Ministerio de Hacienda y Administración Pública, la Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital y Red.es, se puede consultar información sobre ocupación, sociedad y bienestar, demografía, etc. Esta información está publicada por diferentes administraciones de ámbito estatal, autonómico y local. También se dispone de un mapa interactivo con enlaces a iniciativas de datos abiertos ubicadas en otras páginas web.

d) La **Ley 19/2013, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno** establece la obligación por parte de las administraciones públicas, las corporaciones y fundaciones del sector público, los partidos políticos, las organizaciones sindicales y empresariales, así como las entidades privadas que reciben subvenciones públicas, de difundir información institucional, de planificación, normativa y de naturaleza económica, presupuestaria y estadística a través de un **portal de transparencia**. Se prevé que la información sujeta a las obligaciones de transparencia pública sea publicada en las sedes electrónicas o en páginas web de forma clara, estructura y entendedora, y en formatos reutilizables. Además, regula el derecho de acceso a los contenidos o documentos de los que disponen las administraciones públicas y que hayan sido elaborados en el ejercicio de sus funciones. Este derecho se podrá ejercer sin necesidad de motivar la solicitud y solo se verá limitado cuando entre en conflicto con intereses públicos protegidos (defensa, seguridad pública, relaciones exteriores, etc.) y cuando afecte de forma directa a la protección de los datos personales.

Portal de transparencia del Ayuntamiento de Barcelona

En el portal de transparencia del Ayuntamiento de Barcelona se puede encontrar información institucional y organizativa, de acción de gobierno, de gestión económica y administrativa, de relevancia jurídica y documental, de participación y relación con la ciudadanía y de urbanismo y ecología, así como información relacionada con la evaluación de la transparencia municipal.

e) La **Ley 39/2015, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas** tiene por objeto, entre otros aspectos, regular los requisitos de validez y eficacia de los actos administrativos. Se establece como prin-

Ved también

Ved las Normas técnicas de interoperabilidad que son de obligado cumplimiento por parte de las administraciones públicas y que desarrollan diferentes aspectos del intercambio de información entre las administraciones y de estas con los ciudadanos en el apartado 4.3. Normas técnicas de interoperabilidad de este módulo.

cipio el derecho de los ciudadanos a escoger en todo momento el medio para comunicarse con las administraciones públicas, de modo que pueda elegirse en todo momento entre hacer un trámite administrativo de manera presencial o por medios electrónicos. En cambio, las personas jurídicas, las entidades y los profesionales en el ejercicio de su actividad estarán obligados a relacionarse con las administraciones a través de medios electrónicos. De este modo, se regulan los sistemas de identificación de los interesados, los sistemas de firma electrónica admitidos y la asistencia en el uso de medios electrónicos a los interesados.

De acuerdo con esta ley, los interesados en un procedimiento administrativo tienen derecho a:

- Conocer en cualquier momento el estado de la tramitación de los procedimientos (el sentido del silencio administrativo en caso de que la Administración no dicte ni notifique resolución expresa en plazo, el órgano competente y los actos de trámite dictados.)
- Acceder y obtener copia de los documentos contenidos en los procedimientos. Aquellos que se relacionen con las administraciones públicas a través de medios electrónicos tendrán derecho a consultar esta información en el punto de acceso general electrónico de la administración o en la sede electrónica correspondiente.
- Identificar las autoridades y el personal al servicio de la administración que tramitan los procedimientos.
- No presentar documentos originales salvo que, de manera excepcional, la normativa reguladora aplicable establezca el contrario.
- No presentar documentos no exigidos por las normas aplicables o que hayan sido aportados anteriormente por el interesado a cualquier administración.

En cuanto a las obligaciones de las administraciones públicas respecto de la gestión de los expedientes y documentos, esta ley introduce novedades relevantes:

- **Registro electrónico general.** Todas las administraciones dispondrán de un registro electrónico general que debe funcionar como un portal que facilite la presentación de documentos por parte de los interesados. El registro electrónico garantizará que en las anotaciones que se realicen conste el número de registro, la fecha y hora de la presentación, la identificación del interesado y una referencia al contenido del documento registrado. Se deberá emitir automáticamente un recibo consistente en una copia autenticada del documento que incluya la fecha y hora de la presentación y el

número de entrada del registro y, en su caso, un recibo acreditativo de los documentos que lo acompañen.

- **Archivo electrónico.** Todas las administraciones deberán mantener un archivo electrónico único de los documentos electrónicos que correspondan a procedimientos finalizados. Los documentos electrónicos se deberán conservar en un formato que permita garantizar su autenticidad, su integridad y su consulta con independencia del tiempo transcurrido. La eliminación de estos documentos deberá ser autorizada de acuerdo con lo que disponga la normativa aplicable.
- **Expediente electrónico.** Los expedientes administrativos (el conjunto ordenado de documentos y actuaciones que sirven de antecedente y fundamento a la resolución administrativa, así como las diligencias dirigidas a ejecutarla) deberán tener formato electrónico y contendrán un índice numerado de todos los documentos que lo integren. No formará parte del expediente la información que tenga carácter auxiliar o de apoyo (información contenida en aplicaciones y bases de datos, notas, borradores, etc.).
- **Presentación de documentos a las administraciones públicas de manera presencial.** Los documentos que se entreguen en papel ante un órgano administrativo deberán ser digitalizados por la oficina pública que actúe como registro (que a su vez deberá devolver los originales al interesado) para que sea incorporada una copia auténtica al expediente electrónico.
- **Emisión de documentos por las administraciones públicas.** Los documentos públicos administrativos se emitirán en soporte electrónico y, para ser considerados válidos, deberán estar en un formato susceptible de identificación y tratamiento diferenciado, disponer de datos identificativos que permitan su identificación e incorporar una referencia temporal del momento en que han sido emitidos, los metadatos mínimos requeridos y las firmas electrónicas que correspondan.

f) La Ley 40/2015, de régimen jurídico del sector público establece las bases jurídicas aplicables en todas las administraciones públicas, así como la organización y funcionamiento de la Administración General del Estado. Esta ley pretende regular de manera unitaria la utilización de los medios electrónicos, de modo que recoge cuestiones como el sello electrónico, la sede electrónica o el intercambio de datos entre las administraciones. Para ello, también prevé la interoperabilidad de los sistemas y medios electrónicos y la prestación conjunta de servicios a los ciudadanos.

En cuanto a la **sede electrónica**, esta se define como aquella dirección electrónica a disposición de los ciudadanos mediante redes de telecomunicaciones, la titularidad de la cual corresponde a una Administración. Es decir, la sede electrónica o portal del ciudadano es la herramienta que sirve como punto de acceso a la información y los servicios en línea que ofrece un determinado

organismo público. Se prevé que cada administración determine las condiciones y los instrumentos de creación de la sede electrónica de acuerdo con los principios de transparencia, publicidad, responsabilidad, calidad, seguridad, accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad.

Otro punto que aborda esta ley es el **archivo electrónico de documentos**, complementando la ley 39/2015. Se extiende la obligación de un almacenamiento electrónico a todos los documentos utilizados en las actuaciones administrativas. Los documentos que contengan actos administrativos que afecten a derechos o intereses de los particulares deberán conservarse en soportes electrónicos, ya sea en el mismo formato a partir del cual se originó el documento o en cualquier otro que asegure la posibilidad de identificar y reproducir íntegramente la información que contiene. Los medios o soportes en los que se almacenen documentos deben disponer de medidas de seguridad, de acuerdo con el Esquema Nacional de Seguridad, que garanticen la integridad, autenticidad, confidencialidad, calidad, protección y conservación de los documentos. En particular, se deben asegurar la identificación de los usuarios y el control de accesos, el cumplimiento de las garantías previstas en la legislación de protección de datos y la conservación a largo plazo de los documentos electrónicos producidos por las Administraciones públicas que lo requieran.

Sede electrónica del Ayuntamiento de Valencia

En la sede electrónica del Ayuntamiento de Valencia se pueden ver los trámites que los ciudadanos pueden realizar por vía telemática, así como los otros servicios que se ofrecen (carpeta ciudadana, publicaciones oficiales, verificador de documentos, etc.).

g) El **Reglamento General de Protección de Datos** (Reglamento UE 2016/679, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos) se aplica al tratamiento totalmente o parcialmente automatizado de datos personales, así como al tratamiento no automatizado de datos personales contenidos o destinados a incluirse en un fichero. En este sentido se entiende como *tratamiento* cualquier operación o conjunto de operaciones realizadas sobre datos personales o conjuntos de datos personales, ya sea por **procedimientos automatizados o no** (recogida, registro, organización, estructuración, conservación, adaptación o modificación, extracción, consulta, utilización, comunicación, etc.). Se excluyen del ámbito de aplicación del Reglamento los datos personales relacionados con actividades relativas a la seguridad nacional o la política exterior, a las recogidas por las autoridades competentes en materia de condenas e infracciones penales, y también los tratamientos efectuados por una persona física en sus actividades personales o domésticas (correspondencia, repertorio de direcciones, actividad en las redes sociales, etc.).

Se establecen unos principios de la protección de datos que regulan su tratamiento:

- **Licitud, lealtad y transparencia:** los datos se deben tratar de manera lícita, leal y transparente en relación con el interesado.

- **Limitación de la finalidad:** los datos deben ser recogidos con finalidades determinadas, explícitas y legítimas, y no serán tratados posteriormente de manera incompatible con estas finalidades.
- **Minimización de datos:** los datos deben ser adecuados, pertinentes y limitados a aquello necesario en relación con las finalidades para las que se tratan.
- **Exactitud:** los datos deben ser exactos y, en su caso, actualizados, siendo necesario adoptar medidas para suprimir o rectificar sin dilación los datos personales que sean inexactos.
- **Limitación del plazo de conservación:** los datos se conservarán de modo que permitan identificar a los interesados solo durante el tiempo necesario para las finalidades del tratamiento.
- **Integridad y confidencialidad:** los datos deben ser tratados de modo que se garantice una seguridad adecuada, incluida la protección contra el tratamiento no autorizado o ilícito y contra su pérdida, destrucción o daño accidental.

Hay que tener en cuenta que, en relación con los principios de limitación de la finalidad y de limitación del plazo de conservación, se permite el tratamiento posterior de los datos personales y su conservación durante periodos más largos con **finalidades de archivo**, finalidades de investigación científica o histórica o finalidades estadísticas, sin perjuicio de la aplicación de las medidas técnicas y organizativas que garanticen los derechos de los interesados.

Este reglamento prevé, con algunas excepciones (como el interés público o la ejecución de un contrato), que todo tratamiento de datos requiere el **consentimiento** del afectado. Este consentimiento se debe prestar con un acto afirmativo informado e inequívoco (por ejemplo, marcando una casilla que no esté rellena por defecto), de modo que no se puede obtener mediante un consentimiento tácito o por omisión. El consentimiento también debe ser explícito en el caso del tratamiento de datos sensibles (datos sobre el origen étnico o racial, las opiniones políticas, las creencias religiosas o la orientación sexual, datos genéticos o biométricos, datos relativos a la salud). En cualquier caso, las personas deben ser informadas sobre el uso y el tratamiento que se dará a sus datos: responsable del tratamiento, finalidad, legitimación, destinatarios y derechos (acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de los datos, etc.).

En cuanto a las **obligaciones de los responsables** del tratamiento de datos personales, una novedad relevante es que deberán realizar una valoración del riesgo para establecer y aplicar las medidas necesarias para asegurar la conformidad con el Reglamento. Esta evaluación del riesgo debe tener en cuenta el tipo de tratamiento, la naturaleza de los datos y el número de interesados

afectados. De este modo, se sustituye la obligación formal de inscribir los ficheros en un registro público por la obligación de mantener un registro de actividades de tratamiento. Por otro lado, cuando se produzca una violación de la seguridad, el responsable debe comunicarla sin dilación a la autoridad de protección de datos competente: en el supuesto de que la violación sea grave porque afecta a los derechos de los interesados, también se deberá enviar una notificación a estos.

Finalmente, se crea la figura del **delegado de protección de datos**, que debe garantizar el cumplimiento de la normativa en esta materia y que debe ser independiente del responsable o encargado del tratamiento. Este delegado es obligatorio en el caso de los organismos públicos y de las organizaciones que hagan operaciones de tratamiento que requieran una observación habitual y sistemática de los interesados o que dispongan de grandes volúmenes de datos sensibles.

Guía práctica de análisis de riesgos en los tratamientos de datos personales sujetos al RGPD

Esta guía elaborada por la Agencia Española de Protección de Datos recoge directrices y orientaciones para facilitar, mediante un enfoque de análisis de riesgos, el cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos.

4. Normas para la gestión de documentos y de archivos

Actualmente se está desarrollando un intenso esfuerzo de normalización a escala internacional que se concreta en la aparición de una serie de normas y especificaciones técnicas que tienen una importante repercusión en los procesos y los métodos de trabajo documentales y archivísticos. En primer lugar, hay que tener presentes los estándares profesionales que la comunidad archivística utiliza en la descripción de los documentos de archivo, y que tienen como propósito favorecer el acceso a los recursos archivísticos, impulsando el trabajo en red, la consulta en línea de los fondos documentales y la configuración de sistemas unificados de información archivística. Por otra parte, se tienen que considerar las normas ISO que proponen modelos y buenas prácticas con el fin de afrontar con garantías la compleja realidad de la gestión de documentos en las organizaciones, y que están encaminadas a que una empresa o institución cree y mantenga de forma sistemática los documentos derivados de sus procesos y actividades. Finalmente, en relación con el desarrollo de la Administración electrónica, en España se han ido publicando las Normas Técnicas de Interoperabilidad, que son de obligado cumplimiento por parte de las Administraciones públicas y que regulan aspectos operativos de la comunicación entre las administraciones y con los ciudadanos (documento electrónico, digitalización, política de firma electrónica, etc.).

4.1. Normas para la descripción archivística

La finalidad de la descripción archivística es identificar y explicar el contexto de creación y el contenido de la documentación de archivo, representándola de manera precisa y adecuada con el fin de facilitar el acceso a ella.

El Consejo Internacional de Archivos (International Council on Archives, ICA) ha elaborado hasta el momento cuatro normas internacionales que contienen reglas generales para catalogar los documentos de archivo una vez han sido seleccionados para su conservación, aunque también pueden ser aplicadas para las fases previas (activas y semiactivas).

Cada una de estas normas aborda un aspecto o elemento concreto del proceso de descripción archivística.

Normas de descripción archivística del Consejo Internacional de Archivos

ISAD(G)

Guía general para elaborar descripciones archivísticas: descripción de los **documentos de archivo**.

Normas de descripción archivística del Consejo Internacional de Archivos	
ISAAR(CPF)	Guía para elaborar registros de autoridades de archivos que proporcionan descripciones de entidades (organismos, personas y familias) asociadas a la producción y gestión de archivos: descripción de los productores de los documentos de archivo.
ISDF	Guía para elaborar descripciones de funciones de entidades vinculadas a la producción y conservación de documentos: descripción de las funciones o actividades que ayudan a explicar los documentos en su contexto de producción y utilización.
ISDIAH	Guía para elaborar descripciones de instituciones que custodian fondos de archivo: descripción de las instituciones que tienen como función primordial la conservación de los documentos de archivo y su difusión al público en general.

4.1.1. La Norma ISAD(G)

La ISAD(G), Norma Internacional General de Descripción Archivística (General International Standard Archival Description), contiene un conjunto de reglas que pretende (International Council on Archives, 2001):

- a) garantizar la elaboración de descripciones coherentes, pertinentes y explícitas;
- b) facilitar la recuperación y el intercambio de información sobre los documentos de archivo;
- c) compartir los datos de autoridad; y
- d) hacer posible la integración de las descripciones procedentes de diferentes lugares en un sistema unificado de información.

La Norma ISAD(G) se estructura en siete áreas de información descriptiva con veintiséis elementos de descripción que sirven de puntos de acceso:

1) **Área de identificación** (incluye información esencial con el fin de identificar la unidad de descripción):

- Códigos de referencia.
- Título.
- Fecha(s).
- Nivel de descripción.
- Volumen y soporte de la unidad de descripción.

2) **Área de contexto** (incluye información sobre el origen y la custodia de la unidad de descripción).

- Nombre del o de los productor(es).
- Historia institucional / Reseña biográfica.
- Historia archivística.

- Forma de ingreso.

3) Área de contenido y estructura (incluye información sobre el tema y la organización de la unidad de descripción).

- Alcance y contenido.
- Valoración, selección y eliminación.
- Nuevos ingresos.
- Organización.

4) Área de condiciones de acceso y uso (incluye información sobre la disponibilidad de la unidad de descripción).

- Condiciones de acceso.
- Condiciones de reproducción.
- Lenguas y escritura(s) de la documentación.
- Características físicas y requerimientos técnicos.
- Instrumentos de descripción.

5) Área de documentación asociada (incluye información sobre documentación que tiene una relación importante con la unidad de descripción).

- Existencia y localización de los originales.
- Existencia y localización de copias.
- Unidades de descripción relacionadas.
- Nota de publicaciones.

6) Área de notas (incluye información complementaria o bien información que no se haya podido reseñar en ninguna de las otras áreas).

- Notas.

7) Área de control de la descripción (incluye información sobre quién, cuándo y cómo se ha elaborado la descripción archivística).

- Nota del archivero.
- Reglas o normas.
- Fecha(s) de la descripción(es).

Los veintiséis campos que proporciona la Norma ISAD(G) constituyen una lista exhaustiva de todos los elementos susceptibles de ser utilizados en la descripción de un recurso archivístico. Se pueden utilizar diferentes **niveles de descripción**, desde el fondo hasta la unidad documental simple, relacionando las descripciones de manera jerárquica hasta el nivel que se considere adecuado. A cada nivel de clasificación le corresponde, por lo tanto, un nivel de descripción con un grado mayor o menor de exhaustividad, de manera que no todos los elementos de descripción se utilizan en todos los niveles. Así,

mientras que para la descripción en el nivel de fondo a menudo se hace uso de todos los elementos, para la descripción en el nivel de unidad documental suelen bastar cinco o seis elementos (código de referencia, nivel de descripción, título, fecha, volumen y soporte, alcance y contenido).

Ejemplos de niveles de descripción

• Fondo	Consejo Real de España e Indias
• Subfondo	Sección de Hacienda
• Serie	Expedientes
• Unidad documental compuesta	Expediente sobre indemnización por el valor de un bergantín con su cargamento de esclavos, apresado por dos embarcaciones de guerra inglesas

• Fondo	Ayuntamiento de Mieres
• Subsección	Contratación
• Serie	Expedientes de contratación administrativa
• Unidad documental compuesta	Expediente de compra de guitarra, trompeta y violón para el Conservatorio de Música

• Fondo	Taller de mosaicos Lluís Bru
• Grupo de series 1	Taller [contiene exclusivamente la documentación técnica y de gestión del taller]
• Grupo de series 2	Proyectos
• Serie	Mosaico [comprende los proyectos materializados en mosaico]
• Unidad documental compuesta	Palacio de la Música Catalana de Barcelona
• Unidad documental simple	Calco para el mosaico del coro y la alegoría [se trata de un calco elaborado por Lluís Bru i Sallés del dibujo original de Lluís Domènech i Montaner para la fachada del Palacio de la Música Catalana]

La Norma ISAD(G), como guía general para la elaboración de descripciones archivísticas, se puede utilizar como base para el desarrollo de normas nacionales. De esta manera han surgido propuestas como la Norma de Descripción Archivística de Cataluña (NODAC), la Norma Galega de Descripción Archivística (NOGADA) o las Normas Españolas de Descripción Archivística (NADA), que tienen por objeto la aplicación de pautas de descripción más específicas y adaptadas a una realidad archivística concreta.

Como normas complementarias de la Norma ISAD(G), han aparecido posteriormente otras normas elaboradas por el Consejo Internacional de Archivos:

- Norma internacional sobre los registros de autoridad relativos a instituciones, personas y familias (International Standard Archival Authority Records for Corporate Bodies, Persons and Families, ISAAR(CPF)).
- Norma internacional para la descripción de funciones (International Standard for Describing Functions, ISDF).
- Norma internacional para la descripción de instituciones que custodian fondos de archivo (International Standard for Describing Institutions with Archival Holdings, ISDIAH).

4.1.2. La Norma ISAAR(CPF)

La Norma ISAAR(CPF) contiene unas reglas generales de elaboración de registros de autoridad archivísticos para describir organismos, familias o personas que han producido, reunido o conservado documentos de archivo a raíz del desarrollo de su actividad institucional o personal. Los **registros de autoridad de archivos** son similares a los registros de autoridad de bibliotecas, ya que tienen como finalidad controlar la forma del nombre de cualquier entidad (institución, persona o familia), distinguir entidades que tengan nombres iguales o muy parecidos, e identificar entidades relacionadas.

4.1.3. La Norma ISDF

La Norma ISDF tiene por objeto elaborar descripciones de las **funciones, actividades o tareas** de las entidades productoras de documentos de archivo. La descripción de las funciones (competencias o responsabilidades que le corresponden a una institución o entidad) tiene un papel esencial para explicar la procedencia de los documentos, ya que ayudan a situarlos en su contexto de producción y utilización: cómo y por qué fueron creados, el uso que tuvieron y cómo se relacionan con otros documentos de la misma organización.

4.1.4. La Norma ISDIAH

La Norma ISDIAH tiene como principal objetivo facilitar la descripción de las **instituciones con fondos de archivo**, es decir, las organizaciones (archivos, bibliotecas, museos, familias o personas) que custodian y preservan documentos de archivo, haciéndolos accesibles al público. Esta norma contiene unas reglas generales para identificar dichas instituciones, además de proporcionar información sobre cómo contactar con ellas y datos sobre su historia, contexto cultural y geográfico, estructura administrativa, condiciones de acceso o servicios que ofrece.

Webs de interés

Podéis encontrar las normas ISAD(G), ISAAR, ISDF e ISDIAH, en su versión en español, en la página web de normas archivísticas del Ministerio de Cultura:

Normas de descripción archivística (Ministerio de Cultura)

4.2. Normas ISO para la gestión de documentos

Una norma técnica es un documento de aplicación voluntaria, aprobado por un organismo de normalización reconocido, que contiene especificaciones técnicas, basadas en los resultados de la experiencia y del desarrollo tecnológico, que deberían cumplir determinados productos, procesos o servicios.

En la actualidad existen normas sobre composición y características de las materias primas (plásticos, aceros, madera, papel...), sobre productos industriales y de consumo (electrodomésticos, juguetes, mobiliario...) y sobre sistemas y procesos (gestión de la calidad, gestión ambiental, seguridad alimentaria, gestión de la I+D+i, seguridad de la información...).

Organismos de normalización

En el ámbito internacional existen dos organismos de normalización: la **Comisión Electrotécnica Internacional** (International Electrotechnical Commission, IEC), responsable de la elaboración de normas sobre electrotecnia y electrónica, y la **Organización Internacional de Normalización** (International Organization for Standardization, ISO) que cubre el resto de sectores de actividad. La responsabilidad de la elaboración de las normas relativas a las tecnologías de la información se compartida por ISO e IEC.

En España, la **Asociación Española de Normalización** (UNE), como miembro de la ISO, elabora y aprueba los proyectos de normas que se publican como normas UNE.

En el ámbito de la gestión de documentos, el comité técnico TC 46/SC 11 Archives/records management de ISO (International Organization for Standardization) ha publicado varias normas que proponen especificaciones para la creación y el mantenimiento de los documentos como evidencia de las operaciones de una organización. La mayor parte de estas normas han sido traducidas por el comité CTN 50/SC 1 Gestión documental y aplicaciones y adoptadas como normas españolas (normas UNE).

Webs de interés

International Organization for Standardization (ISO):

- Página web del comité TC 46/SC 11 – Archives/records management

Asociación Española de Normalización (UNE):

- Página web del comité CTN 50/SC 1 – Gestión documental y aplicaciones

Normas ISO sobre la gestión de documentos (TC 46/SC 11 Archives/records management)

UNE-ISO 30300:2011. Información y documentación. Sistemas de gestión para los documentos. Fundamentos y vocabulario	Especifica los términos y las definiciones que se emplean en las normas de gestión documental, y también establece los objetivos, proporciona los principios y describe el enfoque basado en procesos de un sistema de gestión para documentos.
UNE-ISO 30301:2011. Información y documentación. Sistemas de gestión para los documentos. Requisitos	Especifica los requisitos que debe cumplir un sistema de gestión para documentos cuando una organización pretende demostrar su capacidad para crear y controlar los documentos de sus actividades.
UNE-ISO 30302:2015. Información y documentación. Sistemas de gestión para los documentos. Guía de implantación	Proporciona una guía para implementar un sistema de gestión para documentos de acuerdo con la norma ISO 30301.

Normas ISO sobre la gestión de documentos (TC 46/SC 11 Archives/records management)	
UNE-ISO 15489-1:2016. Información y documentación. Gestión de documentos. Parte 1: Conceptos y principios	Define los principios para la creación, captura y gestión de los documentos mediante el establecimiento de las herramientas de control documental (esquema de metadatos, cuadro de clasificación, reglas de acceso, calendario de conservación) y los procesos de gestión de los documentos (desde su creación y captura hasta su disposición).
UNE-ISO 23081-1:2018. Información y documentación. Procesos de gestión de documentos. Metadatos para la gestión de documentos. Parte 1: Principios	Aborda los principios que sustentan y rigen los metadatos para la gestión de documentos.
UNE-ISO 23081-2:2011. Información y documentación. Procesos de gestión de documentos. Metadatos para la gestión de documentos. Parte 2: Elementos de implementación y conceptuales	Establece un marco para definir los elementos de metadatos mediante la identificación de las cuestiones que se deben examinar para implementar los metadatos para la gestión de los documentos y la explicación de las distintas opciones.
UNE-ISO/TR 26122:2008 IN. Información y documentación. Análisis de los procesos de trabajo para la gestión de documentos	Informe técnico que proporciona orientaciones acerca del análisis de los procesos de trabajo desde la perspectiva de la creación, la captura y el control de los documentos.
UNE-ISO/TR 13028:2011 IN. Información y documentación. Directrices para la implementación de la digitalización de documentos	Informe técnico que establece buenas prácticas para la digitalización de documentos , de modo que se aseguren la veracidad y fiabilidad de los documentos digitalizados y su accesibilidad a lo largo del tiempo.
UNE-ISO 13008:2013. Información y documentación. Proceso de migración y conversión de documentos electrónicos.	Especifica las cuestiones relacionadas con la planificación y los procedimientos para la conversión o migración de los documentos electrónicos , con el objetivo de preservar su autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad como evidencias de las actividades de la organización.

4.2.1. La serie de normas ISO 30300

Las normas ISO 30300 forman parte del grupo de las normas sobre sistemas de gestión, con las que comparte unos principios (por ejemplo, el enfoque basado en procesos) y una estructura similar de contenidos. Las **normas sobre sistemas de gestión ISO** surgieron con la serie ISO 9000, de gestión de la calidad. Más adelante han ido apareciendo otros, como la serie ISO 14000, de gestión ambiental; la serie 27000, de gestión de la seguridad de la información; la serie ISO 50000, de gestión energética, etc.

Una norma sobre sistemas de gestión –*Management System Standard*, según la terminología empleada por ISO– define un modelo de buenas prácticas de gestión, de modo que una organización pueda gestionar adecuadamente sus procesos para lograr sus objetivos: conseguir la satisfacción del cliente respecto a los productos o servicios, cumplir con los requisitos medioambientales, etc. Es, por lo tanto, una herramienta de gestión que pretende mejorar los resultados en un ámbito determinado de la administración de una organización.

La serie de normas ISO 30300 proponen un **marco de gobernanza para los documentos** y sirven como guía para (UNE-ISO 30300):

- a) establecer la gestión sistemática de la política, los procedimientos y las responsabilidades en gestión documental, independientemente de los propósitos, el contenido o el soporte de los documentos;
- b) determinar las responsabilidades, las competencias y la obligación de rendir cuentas respecto a los documentos y a la política, a los procesos y a las aplicaciones de gestión documental;
- c) diseñar e implantar un sistema de gestión para documentos eficaz;
- d) obtener resultados de calidad del sistema de gestión para documentos mediante la evaluación del cumplimiento y la mejora continua.

De las normas que forman parte de la serie ISO 30300, la norma **ISO 30301** (UNE-ISO 30301:2011) es la que recoge los requisitos a la hora de establecer, implantar, mantener y mejorar un sistema de gestión para documentos que sirva de apoyo a las actividades de la organización. Al tratarse de una norma de requisitos, es la que debe emplearse para certificar el sistema de gestión.

Dado que un sistema de gestión para documentos parte del enfoque basado en procesos como principio para la obtención de resultados, esto supone:

- a) el establecimiento de la política y los objetivos de gestión documental a partir de la identificación de los requisitos documentales de la organización y de las necesidades y expectativas de las partes interesadas;
- b) la implementación y la aplicación de controles para gestionar los riesgos de la organización en relación con los documentos;
- c) la supervisión y la revisión del cumplimiento y la eficacia del sistema de gestión para documentos;
- d) la mejora continua basada en medidas objetivas.

En la norma ISO 30301 hay un anexo que especifica los requisitos operacionales que se deben implementar para los procesos, controles y sistemas documentales: creación y captura de los documentos, migración y conversión, disposición, esquema de metadatos, reglas de acceso, etc.

4.2.2. La norma ISO 15489

En torno a la serie ISO 30300 se han desarrollado una serie de normas e informes técnicos relacionados que abordan cuestiones concretas sobre la gestión de documentos. Entre ellas cabe destacar la norma ISO 15489, que desarrolla la parte operativa de la ISO 30301.

En la norma ISO 15489 (UNE-ISO 15489-1:2016) se definen los principios para enfocar la creación, captura y gestión de los documentos a lo largo del tiempo, con independencia de su estructura o forma y en todo tipo de entornos de negocio y tecnológicos. Según esta norma, la gestión documental en una organización incluye:

- La definición de políticas, la asignación de responsabilidades, el seguimiento y evaluación de los procesos y las aplicaciones documentales, y la competencia y formación de las personas.
- La identificación y evaluación de los documentos a partir del análisis del contexto de negocio y las actividades de la organización.
- El desarrollo de herramientas de control documental.
- Los procesos para la creación, captura y gestión de los documentos.

Un aspecto capital de la norma ISO 15489 es la definición de las herramientas de control y de los procesos de la gestión de documentos. Para organizar los documentos y las evidencias electrónicas primero hay que identificar qué documentos se deben crear y capturar en cada actividad, así como cuándo y cómo se debe hacer. Esta identificación previa es la que más adelante permite evaluar en qué soporte y formato se deben crear y capturar los documentos, cuánto tiempo se deben conservar y quién puede acceder a ellos. Una vez determinados los requisitos de los documentos, se desarrollan las herramientas de control documental para gestionarlos adecuadamente.

De acuerdo con la norma ISO 15489, las herramientas que se deberían elaborar para controlar adecuadamente los documentos son:

- **Esquema de metadatos:** define los metadatos que se deben utilizar para identificar, describir y gestionar los documentos. En un entorno digital esta herramienta de control es indispensable, puesto que la gestión de los documentos electrónicos no se puede llevar a cabo sin el uso de los metadatos.
- **Esquema de clasificación:** también llamado cuadro de clasificación, es una herramienta que vincula los documentos con el contexto en el que han sido creados, es decir, con las actividades de la organización. La clasificación facilita la recuperación de los documentos y sirve de base para

aplicar las reglas de acceso y llevar a cabo las acciones de disposición previstas en el calendario de conservación.

- **Reglas de acceso:** esta herramienta de control consiste en un conjunto de reglas que definen los derechos de acceso, es decir, los permisos y restricciones que se aplican a los documentos. Las reglas de acceso se basan, por un lado, en la determinación de los requisitos vinculados a la creación y el control de los documentos y, por el otro, en la identificación de las personas o grupos de personas que producen o manejan documentos.
- **Calendario de conservación:** regulan la disposición de los documentos (eliminación, migración, transferencia, etc.). El desarrollo de esta herramienta parte de la identificación y la evaluación previa, y sirve para determinar la acción de disposición, el plazo de conservación y el acontecimiento desencadenante (a partir del cual se calcula el plazo de conservación).

Por otro lado y conjuntamente con las herramientas de control, se deben establecer los **procesos** de gestión documental, que tienen el propósito de mantener la autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad de los documentos durante todo su ciclo de vida. En la norma ISO 15489 se establecen los siguientes procesos:

1) **Creación.** Los documentos se crean o se reciben con el fin de llevar a cabo las actividades de la organización. Los requisitos internos, legales o de otro tipo permiten especificar qué documentos se deben crear en cada proceso de negocio. La creación de los documentos implica generar un contenido y unos metadatos que informan sobre las circunstancias de su creación.

2) **Captura.** Cuando se ha determinado que es necesario mantener ciertos documentos durante un periodo de tiempo para cumplir los requisitos identificados, estos deberían ser capturados (por ejemplo, guardándolos en una carpeta del sistema de ficheros, vinculándolos a una aplicación de gestión, incorporándolos a una aplicación de gestión documental). La captura de documentos implica, como mínimo, lo siguiente:

- Asignación de un identificador único.
- Captura o generación de los metadatos sobre el documento en el punto de captura.
- Creación de relaciones entre el documento y otros documentos, agentes o actividades.

3) **Clasificación e indización.** La clasificación asocia un documento con una actividad de la organización y lo ubica en una de las categorías definidas en el esquema de clasificación con el fin de relacionarlo, en un nivel apropiado, con

el contexto en el que ha sido creado (una función, una actividad o un proceso de trabajo). Este proceso documental también se aplica a la vinculación de documentos individuales a una agrupación (por ejemplo, un expediente). Junto con la clasificación, la indización mediante metadatos descriptivos (materia, localización, etc.) facilita la búsqueda y recuperación de los documentos.

4) Control del acceso. El acceso a los documentos se debería controlar mediante procesos autorizados. Todas las aplicaciones de gestión de documentos deberían proporcionar o restringir el acceso a los usuarios o grupos de usuarios según sus roles (por ejemplo, lectura, modificación, etc.). Además, puede ser necesario registrar las ocasiones en las que los usuarios acceden a los documentos cuando los requisitos de los documentos (confidencialidad de la información, normativa sobre protección de datos personales, etc.) o los riesgos asociados a las actividades de la organización así lo reclamen.

5) Almacenamiento. Los documentos, con independencia de su soporte o formato, deben almacenarse de modo que estén protegidos ante el acceso no autorizado, la pérdida o la destrucción, incluidos los robos y los desastres. Esto significa que deberían adoptar medidas para asegurar los siguientes aspectos:

- Entornos y soportes de almacenamiento apropiados.
- Uso de materiales de protección y, si es preciso, procedimientos especiales de manipulación.
- Protección sistemática y control de la seguridad física de las instalaciones y de la información;
- Desarrollo de planes y procedimientos de recuperación ante desastres.

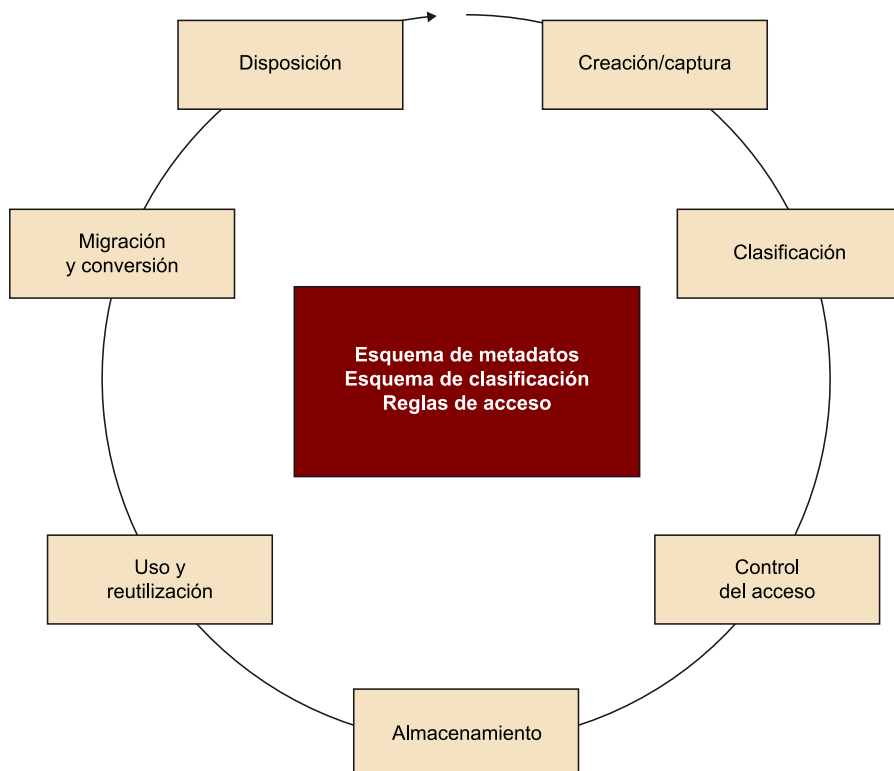
6) Uso y reutilización. Los documentos se deben poder utilizar mientras se mantenga su plazo de conservación. En este sentido, las aplicaciones de gestión documental deberían facilitar, cuando sea necesario, la creación de copias de los documentos o su conversión en formatos alternativos y asegurar las condiciones de almacenamiento. La reutilización de un documento en otra actividad de negocio implica crear un nuevo documento en un nuevo contexto, con la asignación de metadatos propios en el punto de captura.

7) Migración y conversión. Los procesos de migración (transferencia de los documentos de un sistema informático a otro sin modificar su formato) o conversión (transformación de los documentos de un formato a otro, incluyendo la digitalización) se deberían planificar. Durante la migración o conversión, el contenido y los metadatos de los documentos en el sistema o formato original se deberían conservar hasta que el proceso haya finalizado y la fiabilidad del sistema o formato de destino esté garantizada.

8) Disposición. El proceso de disposición se debe llevar a cabo de acuerdo con el calendario de conservación. Las acciones de disposición (destrucción de los documentos, transferencia del control de los documentos a otra organización debido a una reestructuración o un cambio parecido, transferencia de los documentos a una institución archivística para su conservación permanente, etc.) se deberían revisar antes de su aplicación, con el objetivo de asegurar que los requisitos para los documentos no hayan variado. Así, la eliminación debería seguir los siguientes principios:

- La destrucción de los documentos siempre debería llevarse a cabo con una autorización.
- Los documentos relacionados con investigaciones, acciones legales o litigios en curso no se deberían destruir hasta que estas acciones hayan concluido.
- La destrucción de los documentos se debería llevar a cabo de forma que se asegure su completa destrucción y cumpliendo con cualquier restricción de acceso a los mismos.
- La destrucción, como cualquier otra acción de disposición, se debería documentar.

Figura 2. Herramientas de control y procesos de gestión documental



4.2.3. La norma ISO 23081

En la primera parte de la norma (UNE-ISO 23081-1:2018) se determinan los principios que se aplican a lo largo del tiempo a los documentos y sus metadatos, los procesos que los afectan y los sistemas en los que residen. Además de diferenciar los metadatos en el momento de la incorporación de los documentos al sistema y los metadatos posteriores a la incorporación, se especifican los tipos de metadatos que se requieren para implementar de manera efectiva la norma ISO 15489:

- **Metadatos sobre el documento mismo:** definen el contenido de un documento o de una agrupación documental, su estructura lógica y sus atributos técnicos.
- **Metadatos sobre procedimientos, políticas y regulaciones:** documentan la conformidad de los documentos respecto a las regulaciones existentes y otros requisitos para la gestión de los documentos (legislación, políticas y procedimientos de la organización).
- **Metadatos sobre agentes:** proporcionan información sobre los agentes asociados a los documentos y su gestión (organización, área o unidad de negocio, persona).
- **Metadatos sobre actividades de gestión:** documentan las actividades o tareas que dan lugar a los documentos y suministran información clave para la comprensión del contexto de creación y gestión del documento (función, actividad, operación).
- **Metadatos sobre actividades de gestión de documentos:** documentan los procesos (creación, captura, clasificación, control del acceso, almacenamiento, uso y reutilización, etc.) que se llevan a cabo con un documento individual o una agrupación de documentos.

La segunda parte (UNE-ISO 23081-2:2011) desarrolla el marco para definir elementos de metadatos consistentes con los principios descritos en la primera parte, con el propósito de permitir la descripción normalizada de los documentos y de las entidades relacionadas con el contexto en el cual han sido creados y utilizados (regulaciones, agentes, actividades de gestión y actividades de gestión de documentos).

4.2.4. El informe técnico ISO 26122

En cuanto al informe técnico ISO 26122 (UNE-ISO/TR 26122:2008 IN), ofrece orientaciones sobre el análisis de los procesos de trabajo desde el punto de vista de la gestión de los documentos, con el propósito de garantizar que estos se crean y se capturan en los sistemas de la organización desde el comienzo de una actividad.

Se presentan dos tipos de análisis:

- **Análisis funcional:** identifica (de arriba abajo) las funciones, actividades y operaciones de una organización mostrando sus relaciones de forma jerárquica.
- **Análisis secuencial:** estudia el flujo de un proceso de trabajo para describir de forma lineal o cronológica las operaciones que lo constituyen.

Mientras que el análisis funcional puede servir de base para elaborar un cuadro de clasificación con las actividades de la organización, el análisis secuencial pretende especificar los pasos de un proceso de trabajo y describir su encadenamiento y, por lo tanto, se plantea a un nivel más operativo.

4.2.5. El informe técnico ISO 13028

El informe técnico ISO 13028 (UNE-ISO/TR 13028:2011 IN) establece buenas prácticas para la creación y el mantenimiento de documentos digitalizados con el objetivo de asegurar la veracidad y la fiabilidad. Un proyecto de digitalización implica capturar retrospectivamente un conjunto existente de documentos para facilitar el acceso simultáneo a más de una persona y desde cualquier lugar. Su realización debería tener en cuenta los aspectos siguientes:

a) **Procesos de planificación:** incluyen cuestiones como la documentación del proyecto, el enfoque (digitalización en la propia organización o subcontratada, por lotes o bajo demanda, centralizada o descentralizada), las especificaciones técnicas (formatos de los ficheros, resolución, profundidad de bits, compresión, etc.), la selección del equipamiento y el *software*, y el posible uso de técnicas de mejora de las imágenes digitalizadas.

b) **Gestión de los procesos de digitalización:** para llevar a cabo estos procesos se deberían considerar las funcionalidades y los requisitos de la gestión de los documentos digitalizados, la preparación de los documentos originales, la asignación de metadatos (tanto metadatos sobre la imagen y el proceso de captura como metadatos sobre el documento, la actividad que refleja y los agentes asociados a la actividad) y los procedimientos de control de calidad.

c) Aplicaciones de gestión: las estrategias relacionadas con las soluciones utilizadas para el almacenamiento de los documentos digitalizados implican valorar a corto y largo plazo cuestiones como las aplicaciones, los soportes y los procedimientos de copia de seguridad.

d) Disposición de los documentos: este aspecto incluye la disposición de los documentos originales, la disposición de los documentos digitalizados y que han sido incorporados a las aplicaciones de gestión, y la obsolescencia de los documentos digitalizados (conversión u otras estrategias de conservación).

4.2.6. La norma ISO 13008

En la norma ISO 13008 (UNE-ISO 13008:2013) se especifican cuestiones sobre la planificación, los requisitos y los procedimientos para la conversión o migración de documentos electrónicos, incluidos sus metadatos, con el fin de preservar la autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad.

Con el objetivo de minimizar los riesgos, un plan de conversión o migración se debería concretar en procedimientos que definan las sucesivas fases del proceso:

a) Planificación: métodos, personas y otros recursos necesarios para llevar a cabo una conversión/migración adecuada de los documentos.

b) Fase de pruebas: pruebas necesarias para verificar que los procedimientos y los métodos planificados darán como resultado una conversión/migración adecuada.

c) Conversión o migración: pasos que se deben llevar a cabo en la conversión/migración real de los documentos.

d) Validación: métodos empleados para verificar que la conversión/migración de los documentos se ha realizado de manera adecuada. Esta fase del proceso tiene por objeto asegurar la calidad del mismo, es decir, que se ha efectuado de forma controlada y segura.

e) Aprobación: visados o certificados que permitan verificar que el proceso de conversión/migración se ha llevado a cabo cumpliendo con los procedimientos establecidos.

f) **Documentación:** documentos detallados sobre el proceso de conversión/migración que evidencien las operaciones efectuadas a lo largo de cada proyecto.

4.3. Normas técnicas de interoperabilidad

En el ámbito de la Administración electrónica se han desarrollado los últimos años en España las normas técnicas de interoperabilidad (NTI). Las primeras normas se elaboraron para facilitar el intercambio de documentos y expedientes electrónicos entre las administraciones, pero gradualmente han ido abordando cuestiones más generales relacionadas con la gestión de los documentos electrónicos en las administraciones públicas (política de gestión de documentos electrónicos, procedimientos de copiado auténtico y conversión entre documentos electrónicos, reutilización de recursos de información, etc.). Aunque las NTI son resoluciones legales aprobadas por el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, se han desarrollado **guías de aplicación** que sirven como herramienta de apoyo para su implantación y que contienen explicaciones y contenidos complementarios.

Ved también

Ved las estrategias de preservación a largo plazo de los documentos electrónicos en el subapartado 3.4 del módulo 2 "Los archivos, los documentos y los soportes de la información".

Normas técnicas de interoperabilidad

Catálogo de estándares	Establece un conjunto de estándares (firma electrónica, formatos de ficheros, gestión documental y archivística, protocolos de comunicación, formatos de integración de datos, etc.) a partir del cual diseñar servicios de administración electrónica.
Documento electrónico	Define y normaliza el concepto de documento electrónico como unidad documental u objeto digital administrativo, sus componentes y características, con especial atención al intercambio entre administraciones y con el ciudadano.
Expediente electrónico	Normaliza la estructura y el formato del expediente electrónico mediante la especificación de las características del índice electrónico del expediente como elemento que garantiza su integridad.
Digitalización de documentos	Establece los requisitos a cumplir en la digitalización de documentos en soporte papel o en otro soporte no electrónico (formatos, nivel de resolución, garantías de una imagen fiable e íntegra y metadatos asociados a la digitalización). También desarrolla la descripción del proceso de digitalización.
Política de firma electrónica y de certificados de la Administración	Define las pautas para el desarrollo de políticas de firma electrónica y establece un conjunto de criterios para el uso de firmas y sellos electrónicos basados en certificados cualificados o reconocidos por parte de las administraciones públicas.

Web de interés

En la página web PAe - Portal de Administración Electrónica se pueden consultar y descargar las diferentes NTI y guías de aplicación que forman parte del Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI).

Normas técnicas de interoperabilidad	
Política de gestión de documentos electrónicos	Establece las directrices para definir políticas de gestión de documentos electrónicos (asignación de responsabilidades, definición de procesos y controles de gestión de documentos, administración de repositorios electrónicos, etc.).
Procedimientos de copiado auténtico y conversión entre documentos electrónicos	Establece las reglas para la generación de copias electrónicas auténticas o de copias papel auténticas de documentos electrónicos, así como los criterios para la conversión de formato de documentos electrónicos.
Reutilización de recursos de la información	Define una serie de directrices para que las administraciones públicas desarrollen sus políticas de reutilización de documentos y recursos de información de acuerdo con la Ley 37/2007.

De las diferentes NTI que integran el Esquema Nacional de Interoperabilidad, a continuación explicaremos las normas que tienen un alcance más amplio: documento y expediente electrónico, digitalización de documentos, política de gestión de documentos electrónicos y reutilización de recursos de información.

4.3.1. Las NTI de Documento electrónico y Expediente electrónico

La *Guía de aplicación de la NTI de Documento electrónico* desarrolla los aspectos siguientes:

- Concepto de documento administrativo electrónico y definición de su estructura lógica.
- Consideraciones sobre la firma del documento electrónico.
- Metadatos del documento electrónico.
- Formatos de fichero que conforman los documentos electrónicos.
- Estructura y componentes del documento electrónico en intercambios entre Administraciones públicas y con el ciudadano.

Según esta NTI, un documento electrónico es un objeto digital que contiene la información objeto (datos y firma) y los datos asociados a esta información (metadatos). Aunque tenga diferentes componentes, un documento electrónico se considera una unidad que, desde el momento de su captura, reside en el sistema de gestión de documentos de una determinada organización,

donde permanecen inalteradas las características de autenticidad, fiabilidad e integridad que le confieren un valor probatorio en el marco de la política de gestión de documentos electrónicos correspondiente.

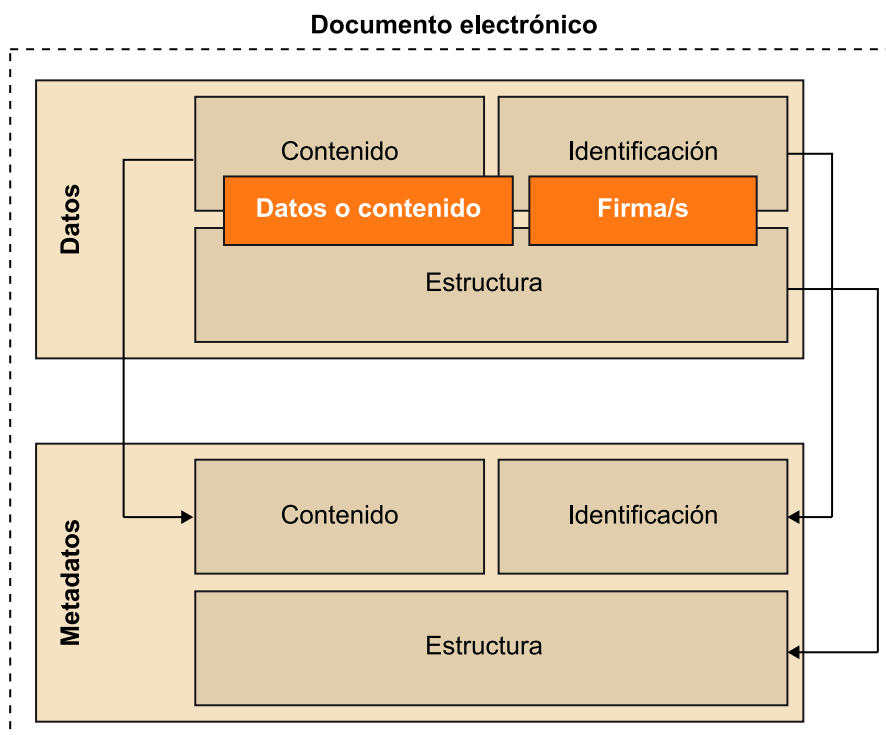
Así, un documento administrativo electrónico debe incluir los siguientes componentes:

a) **Contenido:** entendido como el conjunto de datos en el que se materializa la información del documento.

b) **Firma electrónica:** definida como un conjunto de datos en forma electrónica que permite detectar cualquier cambio ulterior de los datos firmados, que está vinculada al firmante de manera única y que ha sido creada por medios que el firmante puede mantener bajo su control exclusivo.

c) **Metadatos:** elemento que proporciona contexto al contenido, estructura y firma de un documento, contribuyendo al valor probatorio y la fiabilidad como evidencia electrónica de las actividades y procedimientos administrativos a lo largo del tiempo. Los metadatos se asocian al contenido, estructura e identificación del documento.

Figura 3. Estructura lógica del documento electrónico



Fuente: *Guía de aplicación de la NTI de Documento electrónico*

Por su parte, la *Guía de aplicación de la NTI de Expediente electrónico* desarrolla los temas siguientes:

- Concepto de expediente electrónico, requisitos y etapas asociadas a su ciclo de vida, con especial atención al concepto de índice electrónico del expediente como elemento que garantiza su integridad.
- Conjunto de metadatos mínimos obligatorios para el expediente electrónico y consideraciones sobre los metadatos complementarios.
- Indicaciones para los servicios de remisión y puesta a disposición de expedientes electrónicos.
- Consideraciones para la implementación y gestión del expediente electrónico.

Según esta NTI, un expediente electrónico consiste en la suma de los siguientes componentes:

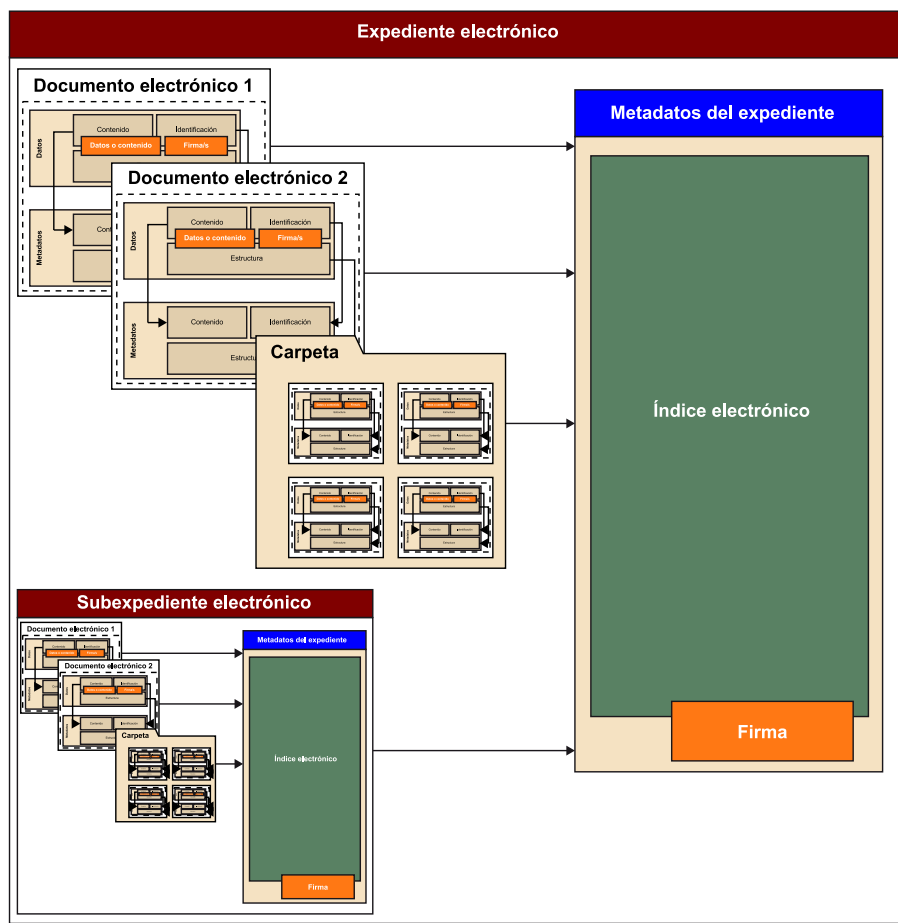
a) Documentos electrónicos: objetos digitales de cada una de las actuaciones administrativas que integran el expediente y que cumplen aquello que establece la NTI de Documento electrónico. Los documentos que forman parte de un expediente se pueden incorporar directamente como elementos independientes, dentro de una carpeta (agrupación creada por un motivo funcional) o como parte de un subexpediente (expediente electrónico anidado dentro del expediente principal).

b) Índice electrónico: relación debidamente ordenada de los documentos electrónicos que componen el expediente.

c) Firma electrónica del índice: firma electrónica que garantiza la autenticidad e integridad del contenido del índice y, por extensión, de los documentos que conforman el expediente electrónico, así como de su estructura.

d) Metadatos del expediente: conjunto de datos que proporcionan contexto al contenido, la estructura y la firma del expediente.

Figura 4. Componentes del expediente electrónico



Fuente: Guía de aplicación de la NTI de Expediente electrónico

Tanto en la NTI de Documento electrónico como en la NTI de Expediente electrónico también se establecen los sistemas de firma previstos (firma electrónica basada en certificados y código seguro de verificación) y los metadatos mínimos obligatorios que se deben rellenar y que deben estar presentes en cualquier proceso de intercambio de documentos o expedientes electrónicos entre administraciones o con el ciudadano.

De este modo, los metadatos mínimos de un expediente electrónico serían los que se indican a continuación:

Elemento de metadatos	Descripción
Versión NTI	Versión de la NTI de Expediente Electrónico según la cual se estructura el expediente.
Identificador	Identificador normalizado del expediente.
Órgano	Identificador normalizado de la administración responsable del procedimiento.
Fecha apertura expediente	Fecha de apertura del expediente.
Clasificación	Procedimiento administrativo con el que se relaciona el expediente.

Elemento de metadatos	Descripción
Estado	Estado del expediente en el momento del intercambio (abierto/cerrado/índice para remisión).
Interesado	Identificador del interesado (DNI, NIF o identificador normalizado del órgano administrativo).
Tipo de firma	Tipo de firma del índice del expediente (formato de firma admitido en la NTI de Política de firma electrónica y certificado de la Administración/código seguro de verificación).

4.3.2. La NTI de Digitalización de documentos

La *Guía de aplicación de la NTI de Digitalización de documentos* aborda las cuestiones siguientes:

- Los requisitos del documento electrónico digitalizado: formatos, nivel de resolución, garantía de imagen fidedigna y metadatos asociados a la digitalización.
- Descripción del proceso de digitalización y consideraciones complementarias.
- Requisitos mínimos de conservación y disponibilidad de los documentos digitalizados.

Esta NTI establece una serie de tareas para el **proceso de digitalización** con objeto de garantizar la autenticidad, fiabilidad e integridad del documento:

a) Digitalización por medios fotoeléctricos. Se obtiene una imagen electrónica fidedigna del documento original en papel que represente su apariencia y contenido.

b) Optimización de la imagen electrónica. Para garantizar la legibilidad de la imagen obtenida se pueden aplicar, si es necesario, técnicas de mejora: umbralización (contraste de los elementos de la imagen), reorientación de la imagen, eliminación de bordes negros, etc. Se deben respetar el tamaño y la proporción de la imagen original.

c) Conformación del documento electrónico. Como última fase del proceso de digitalización, se conforma el documento electrónico asignándole los metadatos correspondientes y, si procede, aplicando la firma electrónica al fichero obtenido.

4.3.3. La NTI de Política de gestión de documentos electrónicos

La *Guía de aplicación de la NTI de Política de gestión de documentos electrónicos* define una serie de directrices para desarrollar los siguientes aspectos:

- Principios para la gestión de documentos electrónicos: requisitos de gestión documental, propiedades y ciclo de vida del documento electrónico y sistema de gestión de documentos electrónicos.
- Contenido de una política de gestión de documentos electrónicos y responsabilidades relacionadas.
- Procesos de gestión de documentos electrónicos, incluida la asignación de metadatos: captura, registro, clasificación, descripción, acceso, calificación (evaluación, determinación de los plazos de conservación y transferencia), conservación, trazabilidad, destrucción o eliminación de documentos.
- Procesos horizontales de gestión de documentos electrónicos: documentación de los procedimientos de gestión de documentos, formación, supervisión y auditoría, actualización de la política.

De acuerdo con esta NTI, cualquier política de gestión de documentos electrónicos deberá contener lo siguiente:

a) Alcance y ámbito de aplicación de la política de gestión de documentos electrónicos.

b) Roles o funciones de gestión documental de los actores involucrados. Se deben definir las responsabilidades de:

- la alta dirección, que aprobará e impulsará la política;
- los responsables de los procesos de gestión, que aplicarán la política en el marco de los procesos de gestión a su cargo;
- el personal responsable de la planificación, implantación y administración del programa de tratamiento de documentos y sus operaciones, que participará en el diseño, implementación y actualización de los sistemas de gestión y la conservación documental;
- el personal implicado en tareas de gestión de documentos electrónicos, que aplicará aquello que establece la política a través del programa de tratamiento de documentos implantado.

c) Directrices sobre el programa de tratamiento documental y los procesos de gestión documental: pautas para llevar a cabo las diferentes operaciones de tratamiento de los documentos electrónicos desde su captura hasta su disposición.

d) Plan de concienciación y formación. Se prevé que el personal de la Administración pública debe recibir formación específica y adecuada a su rol en materia de gestión y conservación de documentos y expedientes electrónicos.

e) Procedimiento de supervisión y auditoría de los procesos de gestión documental. Se deben realizar evaluaciones o auditorías periódicas y convenientemente documentadas que garanticen la adecuación de la política de gestión documental y que garanticen que los procesos de gestión de documentos electrónicos se llevan a cabo en conformidad con aquello que establece la política.

f) Proceso de revisión y actualización de la política de gestión de documentos. La política, el programa de tratamiento y los procesos de gestión documental deben actualizarse con el fin de garantizar su adecuación permanente a las necesidades reales de gestión de documentos electrónicos y a la normativa aplicable.

Modelo de política de gestión de documentos electrónicos

En la página web PAe - Portal de Administración Electrónica está disponible un modelo para elaborar una política de gestión de documentos electrónicos en un organismo público:

4.3.4. La NTI de Reutilización de recursos de información

En la *Guía de aplicación de la NTI de Reutilización de recursos de información* se abordan las siguientes cuestiones:

- Principios de una metodología de publicación de información reutilizable: identificación, selección y descripción de la información reutilizable, elección de formatos adecuados y aplicación de condiciones de uso apropiadas.
- Pautas de definición de un catálogo de información pública reutilizable.
- Recomendaciones sobre la creación de referencias adecuadas para identificar los recursos y documentos de una iniciativa de datos abiertos.

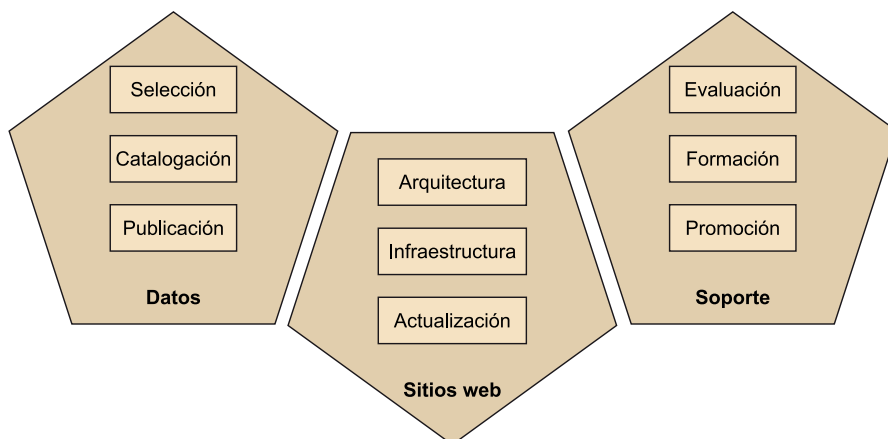
Entre otros aspectos, se describen los **elementos de una iniciativa de reutilización de información del sector público (RISP)**. Según la guía, cualquier estrategia RISP debe incluir al menos tres aspectos principales, claramente relacionados entre ellos, alrededor de los cuales se articularán las diversas acciones que se planifiquen:

a) Datos: los datos públicos son la materia prima objeto de la estrategia RISP.

b) Sitios web: son el medio principal por el cual los organismos publican los datos y los agentes reutilizadores localizan y se nutren de los mismos.

c) Soporte: es el elemento en el que se encuadran las acciones de supervisión y control de las actividades RISP del organismo.

Figura 5. Aspectos principales y componentes destacados de una iniciativa RISP



Fuente: Guía de aplicación de la NTI de Reutilización de recursos de información

De acuerdo con esta perspectiva, la guía define una serie de pasos **para llevar a cabo una estrategia RISP**:

a) Identificar y seleccionar la información reutilizable a partir de los datos que ya ofrece el organismo. Inicialmente se optará por aquellos que se puedan descargar desde los portales web en algún formato adecuado para ser reutilizable.

b) Elaborar un procedimiento para que el organismo prepare y genere sus conjuntos de datos en uno formateo estándar, teniendo en cuenta la información afectada por derechos de propiedad intelectual o por datos de carácter personal.

c) Establecer las condiciones de reutilización aplicables dentro del marco que establece la Ley 37/2007.

d) Crear un espacio dedicado con un índice que agrupe el acceso a los datos ya disponibles. Asimismo, se incluirá información acerca de qué es la reutilización de datos públicos, sus beneficios, información legal, etc.

e) Publicar y mantener los documentos y recursos de información y los catálogos, tanto en su origen como en los sitios web (catálogos de información pública reutilizable). También se informará de las condiciones de reutilización aplicables sobre los conjuntos de datos.

f) Evaluar y mejorar la calidad de la reutilización de datos del organismo y fomentar su uso.

Bibliografía

Cerdá Díaz, Julio (2006). . “Los archivos del futuro: retos y exigencias de la innovación tecnológica” [en línea]. En: *Segundas Jornadas Archivo y Memoria*. Madrid.

Cerdá Díaz, Julio; Rodríguez Barredo, Julia María (1999). “En busca de la calidad: las cartas de servicio como fórmula de compromiso con los ciudadanos” [en línea]. *Boletín de la ANABAD* (vol. XLIX, núm. 3-4, julio-diciembre, págs. 223-236).

Gil García, Pilar (2003). “Panorama de los archivos universitarios en la red: el mapa web de archivos de universidades españolas”. En: J. R. Cruz Mundet (ed.). *Archivos universitarios e historia de las universidades* (págs. 153-166). Madrid: Dykinson (“Biblioteca del Instituto Antonio de Nebrija, 9”).

Hoyle, David; Thompson, John (2005). *Del aseguramiento a la gestión de la calidad: el enfoque basado en procesos*. Madrid: AENOR.

Guía de aplicación de la Norma Técnica de Interoperabilidad de Digitalización de documentos (2016). Madrid: Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.

Guía de aplicación de la Norma Técnica de Interoperabilidad de Documento electrónico (2016). Madrid: Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.

Guía de aplicación de la Norma Técnica de Interoperabilidad de Expediente electrónico (2016). Madrid: Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.

Guía de aplicación de la Norma Técnica de Interoperabilidad de Política de gestión de documentos electrónicos (2016). Madrid: Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.

Guía de aplicación de la Norma Técnica de Interoperabilidad de Reutilización de recursos de información (2016). Madrid: Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.

International Council on Archives (2001). *ISAD(G): Norma Internacional General de Descripción Archivística*. Barcelona: Associació d'Arxivers de Catalunya; Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya.

Latorre Merino, José Luis (2005). “Hacia el establecimiento de una política de calidad en los archivos”. En: *XVII Congreso Archivístico Nacional* (págs. 91-126). San José, Costa Rica: Ministerio de Cultura, Juventud y Deportes.

Pérez Herrero, Enrique (2006). “Las funciones conservadora, cultural, educativa y de ocio de los archivos” [en línea]. *Vegueta* (núm. 9, págs. 41-62).

Tarrés Rosell, Antoni (2006). *Márquetin y archivos*. Gijón: Trea.

UNE-ISO 13008. Información y documentación – Proceso de migración y conversión de documentos electrónicos (2013). Madrid: AENOR.

UNE-ISO 15489-1. Información y documentación – Gestión de documentos – Parte 1: Conceptos y principios (2016). Madrid: AENOR.

UNE-ISO 23081-1. Información y documentación – Procesos de gestión de documentos – Metadatos para la gestión de documentos – Parte 1: Principios (2018). Madrid: AENOR.

UNE-ISO 30300. Información y documentación – Sistemas de gestión para los documentos – Fundamentos y vocabulario (2011). Madrid: AENOR.

UNE-ISO/TR 13028 IN. Información y documentación – Directrices para la implementación de la digitalización de documentos (2011). Madrid: AENOR.

UNE-ISO/TR 26122 IN. Información y documentación – Análisis de los procesos de trabajo para la gestión de documentos (2008). Madrid: AENOR.

