

# Gestión documental como estrategia para la transparencia, eficiencia administrativa y mitigación de riesgos organizacionales

Document management as a strategy for transparency, administrative efficiency and organizational risk mitigation

 <https://doi.org/10.21803/adgnosis.14.15.894>

LUIS ERNESTO PAZ ENRIQUE

 <https://orcid.org/0000-0001-9214-3057>

## Cómo citar este artículo:

Paz, L. (2025). Gestión documental como estrategia para la transparencia, eficiencia administrativa y mitigación de riesgos organizacionales. *Ad-gnosis*, 14(15). e-894. <https://doi.org/10.21803/adgnosis.14.15.894>

## Resumen

**Introducción:** La gestión documental implica una serie de tareas, procesos y procedimientos destinados a optimizar la eficacia en el manejo de los documentos dentro de una organización. Su aplicabilidad puede apoyar los procesos de la administración pública, favoreciendo la transparencia, la rendición de cuentas, la eficiencia y la gestión de riesgos. Lo anterior contribuye a la generación de políticas con mayor transparencia y participación. **Objetivo:** identificar los aportes de la gestión documental a la transparencia de la información, la eficiencia administrativa y la gestión de riesgos. **Metodología:** el estudio clasificó como descriptivo con enfoque teórico y metodológico. Para la obtención de resultados se plantearon métodos en los niveles teórico y empírico, fundamentalmente el análisis documental. **Resultados:** se identificaron los principios de la gestión documental en organizaciones y se caracterizaron modelos y metodologías que permiten una adecuada gestión de documentos a partir de la gobernanza de la información. **Conclusiones:** se concluyó que una adecuada gestión documental, contribuye a los procesos administrativos en la esfera pública relacionado con la transparencia de la información, la eficiencia administrativa y la gestión de riesgos.

**Palabras clave:** Gestión de documentos; Gestión de la información; Gestión de recursos; Gestión de riesgos<sup>1</sup>.

1. Los términos clave han sido recuperados a partir del Tesoro UNESCO (Ciencias Sociales y Humanidades).

## Abstract

**Introduction:** Document management is related to tasks, processes and procedures to achieve greater efficiency in the use of organizational documents. Its applicability can support public administration processes, promoting transparency, accountability, efficiency and risk management. This contributes to the generation of policies with greater transparency and participation. **Objective:** to identify the contributions of document management to information transparency, administrative efficiency and risk management. **Methodology:** the study was classified as descriptive with a theoretical and methodological approach. To obtain results, methods were proposed at the theoretical and empirical levels, mainly document analysis. **Results:** the principles of document management in organizations were identified and models and methodologies were characterized that allow adequate document management based on information governance. **Conclusions:** it was concluded that adequate document management contributes to administrative processes in the public sphere related to information transparency, administrative efficiency and risk management.

**Keywords:** Document management; Information management; Resource management; Risk management.



## 1. INTRODUCCIÓN

El documento es el medio en el que se registra información, convirtiéndose en un recurso esencial para las organizaciones. Funciona como un testimonio de hechos y transacciones. Además, los documentos otorgan a las organizaciones la legitimidad y validez necesaria para sus actividades y trámites. La pérdida de estos puede causar perjuicios significativos, ya que representan evidencia o información crucial. Dada la relevancia de los documentos para las instituciones, es fundamental implementar una adecuada gestión documental en cada una de ellas.

El acceso a la información es fundamental para el progreso económico y social de todas las naciones. Una gestión documental eficiente mejora la recuperación de datos e información clave para las organizaciones, favorece la transparencia en los procesos, la gobernanza y la rendición de cuentas. Además, la adecuada administración de documentos ayuda a mitigar riesgos, lo que a su vez impulsa la mejora continua en las organizaciones y en los procesos administrativos.

Existe en el orden teórico y metodológico una ausencia de fuentes en la literatura científica publicada que fundamenten los nuevos enfoques de la gestión documental que favorezcan la transparencia, gestión de riesgos, gobernanza de la información y gobierno abierto. Lo anterior se hace más evidente con la introducción de tecnologías y la documentación cuya génesis es fundamentalmente virtualizada. La gestión eficiente de los documentos digitales y las normativas relacionadas con la protección de esta información “Son aún mecanismos pendientes por diseñar e implementar” (Soria & Díaz, 2020, p. 157). Pese a este criterio Duarte (2021) establece que “El tratamiento de los documentos electrónicos debe ser igual de relevante para las organizaciones como el tratamiento a la documentación tradicional” (p. 184).

A pesar de los avances normativos y tecnológicos en materia de gestión documental, persisten importantes deficiencias en su aplicación práctica dentro de las organizaciones, especialmente en el ámbito público. Muchas instituciones carecen de sistemas eficientes que aseguren la trazabilidad, conservación y accesibilidad de la información. Esta situación limita la capacidad para garantizar la transparencia, dificulta la rendición de cuentas y aumenta la exposición a riesgos operativos, legales y reputacionales. La dispersión documental, la falta de criterios estandarizados y la escasa cultura archivística agravan este panorama. Lo anterior genera vacíos que comprometen la eficiencia administrativa y la función social de las instituciones.

En este contexto, el problema central que aborda este estudio radica en la insuficiencia de fundamentos teóricos y metodológicos que articulen la gestión documental con los principios de transparencia institucional, eficiencia operativa y mitigación de riesgos. Aunque existen aproximaciones normativas y técnicas, no se ha consolidado una perspectiva integradora que considere tanto los documentos físicos como electrónicos. Asimismo, no se han desarrollado modelos que vinculen directamente la administración documental con la gobernanza de la información en entornos complejos y digitalizados. Esta brecha justifica la necesidad de un análisis crítico que permita identificar los aportes estratégicos de la gestión documental en dichos procesos clave.

Los criterios mencionados favorecen la fundamentación y la exteriorización de los elementos

necesarios que pueden incorporarse a los procesos administrativos y organizacionales desde la gestión documental. Esta concepción se orienta a la generación de políticas con mayor transparencia. Se planteó como objetivo del presente ensayo: identificar los aportes de la gestión documental a la transparencia de la información, la eficiencia administrativa y la gestión de riesgos. La idea central del presente ensayo es la siguiente: una adecuada gestión documental enfocada en la gobernanza de la información contribuye de forma significativa a los procesos administrativos que se relacionan con la transparencia de la información, la eficiencia administrativa y la gestión de riesgos.

La administración de documentos en las organizaciones es un factor clave para alcanzar los objetivos estratégicos y cumplir con la función social para la que fueron establecidas. Este estudio tiene como objetivo resaltar la importancia de la gestión documental y del sistema de archivos institucional, proponiendo que se transformen en herramientas efectivas que faciliten la búsqueda de información, mejoren la gestión administrativa y promuevan un desarrollo eficiente de las actividades tanto institucionales como gubernamentales. Se abordan enfoques emergentes dentro de la gestión documental y sus implicaciones con los documentos electrónicos, que, por sus características deben tener un tratamiento diferenciado para su custodia, almacenamiento y acceso.

## 2. MARCO TEÓRICO

La gestión de documentos es una rama de la administración que abarca diversas tareas y procesos orientados a optimizar el uso de la documentación administrativa. Este ámbito se ocupa del control documental, abarcando su ciclo de vida desde su creación hasta su eventual destrucción o almacenamiento permanente (Momblanc & Castro, 2020). La gestión documental incluye la creación, producción, identificación, clasificación y descripción de documentos generados por los procesos administrativos y de negocio en entidades tanto públicas como privadas. Según Bustelo y Umlauff (2022), la terminología utilizada puede variar dependiendo del contexto en el que se estudie la gestión de documentos, siendo "records management" o "recordkeeping" términos equivalentes. Estos conceptos han evolucionado a partir de los modelos de gestión documental, destacando la influencia de los enfoques norteamericanos y australianos.

La norma española ISO 15489-2 (2001) define la gestión documental como el área de gestión que se encarga del control eficaz y sistemático de la creación, recepción, mantenimiento, uso y disposición de documentos. De igual forma se encarga de los procesos necesarios para registrar y conservar, en forma documental, la información y evidencia de las actividades y operaciones de la organización.

Se trata de un conjunto de actividades administrativas y técnicas que buscan planificar, manejar y organizar la documentación generada y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, facilitando así su uso y conservación (Rodríguez, 2023). La gestión documental debe asegurar el acceso a los documentos en el momento necesario y preservar aquellos que deberán estar disponibles en el futuro, garantizando la eficiencia organizativa, la capacidad de innovación y la integración plena de la información y la documentación en los procesos operativos. Esta área se

ocupa de que los documentos sean accesibles, utilizables, integrados y actualizados (Triana-Velázquez et al., 2018).

Según Rodríguez Cruz et al. (2016), la gestión documental tiene como objetivo "Proveer un control sistemático sobre los documentos archivísticos para documentar los procesos de negocios, la toma de decisiones y las transacciones" (p. 56). Aunque todos los documentos son objeto de gestión documental, solo aquellos que sirven como evidencias de negocios, transacciones y actividades relevantes para la organización son los que deben ser almacenados, protegidos y resguardados.

Los documentos de archivo reflejan las actividades de una organización y contienen información que documenta las acciones administrativas y las actuaciones de los funcionarios. Se puede considerar que el documento archivístico representa la información relacionada con las actividades diarias de una organización para cumplir con sus objetivos. Por lo tanto, estos documentos son cruciales tanto para mantener informada a la organización sobre sus propias acciones como para servir como evidencia de estas. También juegan un papel importante en la memoria organizacional y social, actuando como testigos y memoria de las acciones de las organizaciones y las personas.

De acuerdo con García et al. (2019), la gestión documental se compone de normas técnicas que, como parte de la administración, se encargan de proteger y custodiar la documentación generada durante procesos y transacciones. Se trata de prácticas destinadas a administrar todo tipo de documentos, sean recibidos o creados dentro de una organización, facilitando así la recuperación de información y la conservación a largo plazo de los documentos más valiosos. De esta forma se aplican principios de racionalización y economía.

### 3. METODOLOGÍA

Este estudio tiene un enfoque descriptivo y combina aportes teóricos y metodológicos. Su objetivo principal es identificar los fundamentos relacionados con la gestión documental y los contextos actuales en áreas como la transparencia, la gestión de riesgos y la administración pública en general. Para alcanzar los resultados deseados, se utilizan tanto métodos teóricos como empíricos. En el ámbito teórico, se aplican los enfoques analítico-sintético e inductivo-deductivo. En el nivel empírico, se recurre al análisis documental clásico, a partir de la revisión de fuentes y bases de datos especializadas en los temas tratados. La Tabla 1 presenta la estrategia de búsqueda y los criterios de exclusión aplicados según cada base de datos.

**Tabla 1.**

*Estrategia de búsqueda y criterios de exclusión para llevar a cabo la revisión bibliográfica.*

BASE DE DATOS	ESTRATEGIAS DE BÚSQUEDA	CRITERIOS DE EXCLUSIÓN	DOCUMENTOS RECUPERADOS	DOCUMENTOS RELEVANTES RECUPERADOS
SCIELO	1. (*record management) and (public administration) 2. (*gestión documental) and (metodologías)	Orientación estudios fuera del campo de la archivística, archivonomía, archivología y documentación	Artículos: 23 Comunicación breve: 1	Artículos: 5

BASE DE DATOS	ESTRATEGIAS DE BÚSQUEDA	CRITERIOS DE EXCLUSIÓN	DOCUMENTOS RECUPERADOS	DOCUMENTOS RELEVANTES RECUPERADOS
DOAJ	1. Gestión documental. subject: library and information science 2. Sistema archivístico institucional. subject: library and information science	No responder a las temáticas presencia de duplicados a partir del solapamiento no orientarse a la temática de gestión documental y organización de archivos	Artículos: 31	Artículos: 7
Google Scholar	1. Documentación and gestión documental 2. Transparencia or rendición de cuentas and normas y procedimientos	No abordar los criterios relacionados con la gestión de documentos no contextualizarse a la administración pública	Libros: 22 Artículos: 43 Ponencias: 3	Libros: 4 Artículos: 6
<b>TOTAL</b>	---	---	<b>123</b>	<b>22</b>

La técnica utilizada para la recolección de información es la revisión de documentos, la cual facilita la identificación de referentes teóricos relacionados con el tema en estudio mediante un análisis documental minucioso. Para la obtención de estos referentes, se consultaron diversas bases de datos y fuentes, incluyendo SciELO, DOAJ y Google Scholar. Fueron incorporados aspectos clave que permitieron una mayor transparencia y replicabilidad del análisis documental. Se establecen criterios de inclusión como la pertinencia temática, el idioma (español e inglés), el periodo de publicación (últimos 10 años) y la indexación en bases científicas reconocidas. Asimismo, se precisa la delimitación del corpus documental, definiendo el número total de documentos analizados tras el proceso de depuración. La validación de los resultados de la búsqueda y recuperación de información se sustenta en la triangulación teórica y el contraste entre fuentes primarias y secundarias. Esto permite consolidar la fiabilidad del análisis y fortalecer el sustento empírico de los hallazgos.

#### 4. RESULTADOS

El valor fundamental de los documentos se basa en la utilidad que ofrecen a la entidad que los genera, así como a los productores, destinatarios o beneficiarios de los mismos. Por otro lado, el valor secundario está vinculado a su importancia histórica, científica e informativa, ya que, una vez que han cumplido su propósito inicial, se convierten en recursos valiosos para la historia, la investigación y la sociedad en su conjunto. Los valores primarios se clasifican de la siguiente manera:

- **Administrativo:** se refiere a la importancia que tienen estos documentos para la gestión de las actividades de la entidad que los creó.
- **Legal:** Hace referencia a aquellos documentos que sirven como evidencia o prueba en contextos legales, apoyando derechos tanto para el estado como para individuos.
- **Contable:** este valor se relaciona con los documentos que respaldan los registros contables de ingresos, deudas, activos o patrimonio de organizaciones, tanto públicas como privadas.
- **Fiscal:** se refiere a los documentos que justifican derechos de gastos y obligaciones tributarias. Su validez legal se extingue una vez que las declaraciones fiscales cumplen los plazos establecidos por la ley.

- Jurídico: este valor se asocia a documentos que proporcionan justificación o guía en relación a disposiciones legales.

En cuanto a los valores secundarios, se pueden identificar los siguientes:

- Histórico: son documentos que, por su antigüedad, pueden ser adquiridos, conservados o donados y poseen un carácter permanente.
- Científico: se refiere a aquellos documentos relacionados con proyectos e investigaciones desarrolladas en las organizaciones.
- Cultural: incluyen documentos que resaltan lenguas o tradiciones culturales que identifican a cada entidad.

Escenarios de la gestión documental: transparencia, gobierno abierto, eficiencia administrativa y gestión de riesgos

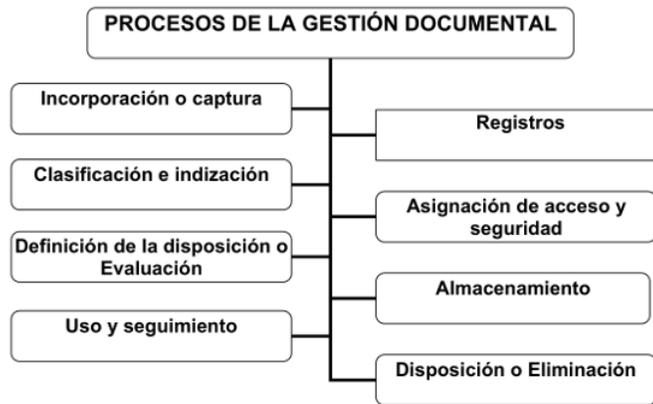
En esta sección se busca resaltar algunas de las herramientas más relevantes que facilitan una gestión efectiva de documentos. Existen diversas metodologías con objetivos específicos. A continuación, se detallarán algunas características de aquellas que se centran en la gestión de riesgos, la transparencia, el gobierno abierto y la gobernanza de la información.

La metodología "Designing and Implementing Recordkeeping Systems" (DIRKS), introducida en 1996 y descrita en la Norma Australiana AS ISO 15489-2002 sobre gestión de registros (Lemieux, 2021), tiene como objetivo desarrollar prácticas empresariales más eficientes y responsables mediante el diseño y la promoción de una adecuada conservación de registros en una organización (Borja et al., 2018). Esta metodología ha sido adaptada para cumplir con los objetivos de la gestión de registros y ofrece un enfoque integral para diseñar un sistema que garantice un manejo adecuado de los archivos. Incluye la preservación de documentos en función de las necesidades específicas de la empresa y consta de ocho pasos que las agencias pueden seguir para crear e implementar un sistema. La norma ISO 15489-2 (2001) se basa en esta metodología desarrollada en Australia.

Por otro lado, la norma ISO 15489-2 (2001) está especialmente orientada al diseño de sistemas de gestión documental (SGD), lo que la convierte en una práctica común en las organizaciones. Esta norma establece un proceso metodológico dividido en fases para implementar el sistema, abordando las operaciones de registro en relación con aspectos como la finalidad, autenticidad, integridad y disponibilidad de la gestión documental. Está dirigida tanto a directivos como a quienes se encargan de organizar y mantener la documentación.

El objetivo de la norma ISO 15489-2 (2001) es garantizar el control, el orden y la seguridad de los documentos que se manejan en las organizaciones. Los procesos de gestión documental abarcan desde la creación de documentos hasta su destrucción o su archivo en un repositorio histórico. Estos procesos están descritos en la norma ISO 15489-2 (2001) y se sintetizan en la Figura 1.

**Figura 1.**  
*Procesos de la gestión documental.*



*Nota:* elaborado a partir del análisis de la norma ISO 15489-2 (2001).

La metodología conocida como ARMA se enfoca en la identificación de riesgos. Se trata de un documento que ofrece un marco metodológico para entender y evaluar el riesgo dentro de una organización, en lo que respecta a la gestión de archivos y la propia gestión organizativa (ARMA International, 2017). Esta metodología utiliza un cuadrante como herramienta para clasificar los riesgos y desarrollar un sistema de evaluación de riesgos en la organización. El cuadrante abarca cuatro categorías de riesgos, las cuales pueden visualizarse en la Figura 2.

**Figura 2.**  
*Cuadrantes establecidos por la metodología ARMA.*



*Nota:* fuente ARMA International (2017).

La metodología incluye una herramienta para evaluar riesgos, que se basa en un cuestionario estructurado en torno a las cuatro categorías del cuadrante, subdividido en once áreas de incertidumbre. Según la guía de la organización internacional ARMA, al completar el cuestionario se obtiene un valor numérico para cada cuadrante. Un valor bajo indica un menor riesgo potencial para la organización, mientras que valores altos señalan un riesgo mayor, sugiriendo que la organización debe revisar su sistema de gestión documental para mitigar su exposición al riesgo.

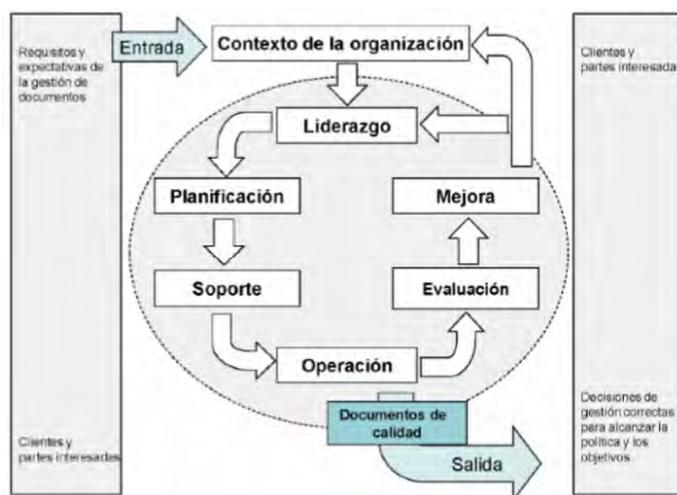
La metodología propuesta por el Centro Latinoamericano de Administración para el Desa-

rollo (CLAD) sirve como documento guía para la implementación de la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública. Pérez (2014) señala que es fundamental considerar las diferencias entre países antes de aplicar esta metodología. El intercambio de experiencias sobre los logros y desafíos es crucial para encontrar soluciones efectivas. Este documento metodológico actúa como un apoyo para los países, garantizando la mejora de las funciones públicas en la región (Salvador, 2021).

Dentro de los componentes que CLAD identifica para el seguimiento de la calidad en la gestión pública, se destacan aspectos como: liderazgo, atención al ciudadano/cliente, recursos humanos, planificación estratégica, procesos, gestión de la información. Asimismo, se incluye el conocimiento, responsabilidad social y obtención de resultados (Isaza, 2020). Aunque no hay una herramienta específica para evaluar la calidad de la gestión, se identifican tres niveles de implementación: estratégico, de ejecución y de resultados.

La norma ISO 30301, que trata sobre sistemas de gestión de documentos, especifica los requisitos necesarios para establecer un SGD en una organización (AENOR, 2011). Los requisitos se describen teniendo en cuenta el contexto organizacional, el liderazgo, la planificación, el soporte, las operaciones, la evaluación del desempeño del SGD y las oportunidades de mejora. La estructura del SGD según esta norma se ilustra en la Figura 3.

**Figura 3.**  
*Estructura del SGD.*



*Nota:* elaborado a través del análisis de la ISO 30301 (2019).

La norma ISO 30301 (2019) establece requisitos específicos para la gestión de documentos, enfocándose en el contexto organizacional, el liderazgo y los elementos esenciales de un sistema de gestión documental. Además, incluye anexos que abordan las interrelaciones con otras normas de sistemas de gestión, así como una lista de procesos y controles, junto con parámetros para la autoevaluación (Caridad y Martínez, 2016). Según Sour (2017), esta norma transforma la gestión

documental en un componente estratégico que impulsa el cambio dentro de las organizaciones.

La ISO 30301 se fundamenta en un enfoque de mejora continua, lo que implica que una vez que se ha diseñado el Sistema de Gestión Documental (SGD), este debe ser evaluado de manera periódica para detectar posibles deficiencias. Esta evaluación permite desarrollar nuevas herramientas o mejorar las ya existentes, beneficiando así a las organizaciones.

Otra herramienta relevante en la gestión documental es el Modelo de Gestión de Documentos y Administración de Archivos (MGD), promovido por la Red de Transparencia y Acceso a la Información (RTA). Según Chávez y Rivera (2021), la adopción de este modelo facilita la normalización de los procesos relacionados con la gestión documental y archivística, asegurando una adecuada creación, manejo, conservación, acceso y control de los documentos. El modelo MGD abarca aspectos como:

- Control intelectual y representación
- Política de gestión de documentos y archivos
- Administración electrónica
- Gobierno abierto y transparencia
- Control de acceso
- Valoración
- Guía de servicios de archivo
- Control físico y conservación

Este modelo es aplicable a cualquier tipo de documento y soporte, sin limitaciones en cuanto a los productores o tipos de organizaciones que los generan. Se fundamenta en la transparencia de los procesos organizacionales. Tiene un enfoque de gestión documental centrado en la gobernanza de la información.

En la actualidad, hay un creciente interés por la gobernanza corporativa y su conexión con la transparencia, la rendición de cuentas y el acceso a la información. La gobernanza de la información se basa en un conjunto de derechos que facilitan la toma de decisiones utilizando adecuadamente las tecnologías de la información y las comunicaciones. Esta gobernanza promueve el uso de tecnologías que aseguran a los ciudadanos el cumplimiento de la ley y las regulaciones vigentes en cada país.

En las últimas décadas, la relación entre la gobernanza de la información y la gestión documental ha cobrado fuerza. Con el auge del documento electrónico y la gestión digital, ha surgido un

crecimiento significativo en la atención a estos temas. Esto empodera a los ciudadanos, permitiéndoles asumir roles más democráticos en la gestión documental, orientados a la consulta, creación de contenidos y toma de decisiones, al tiempo que fomenta el desarrollo de servicios públicos más abiertos, transparentes y eficientes.

Entre las metodologías relevantes destaca la norma ISO 15489-2 (2001). Su aplicación se ha difundido en organizaciones de diversas funciones, sin que el rol de estas sea una limitación. Países como Australia han promovido su uso, demostrando su efectividad. Esta norma se estructura en fases que actúan como iteraciones del sistema; una vez finalizada una fase, no se cierra por completo, sino que se perfecciona continuamente para maximizar los beneficios en la gestión de documentos.

## 5. DISCUSIÓN

La gestión documental constituye un eje estratégico en las organizaciones públicas y privadas. A criterio de Androniceanu (2025), su correcta implementación permite organizar, conservar y recuperar la información de forma eficaz. Más allá del tratamiento técnico de documentos, la gestión documental se relaciona con prácticas de buen gobierno, cumplimiento normativo y toma de decisiones informadas. Su impacto se extiende hacia dimensiones fundamentales como la transparencia, la eficiencia administrativa y la gestión de riesgos institucionales (Mushlihudin & Faisal, 2023; Alothman & Vilventhan, 2025).

En primer lugar, la gestión documental garantiza la trazabilidad de la información. Esta característica es clave para fortalecer la transparencia institucional. Una adecuada administración de documentos permite que los ciudadanos accedan a información pública veraz, completa y oportuna. Asimismo, facilita el cumplimiento de normas de acceso a la información y rendición de cuentas. A criterio de Enakrire (2025), sin un sistema documental sólido, los esfuerzos por alcanzar la transparencia quedan limitados por la dispersión, pérdida o desorganización de los registros.

Por otro lado, la eficiencia administrativa depende en gran medida del acceso rápido y fiable a la información (Frade & Antunes, 2025; Arsenos & Giannadakis, 2023). Sistemas de gestión documental bien diseñados agilizan procesos internos, reducen la duplicidad de esfuerzos y minimizan errores operativos. También permiten liberar recursos humanos y técnicos que pueden ser orientados a funciones sustantivas. Las ideas anteriores son corroboradas por Ghosh y Karmakar (2025) que establecen que la gestión documental se convierte en un instrumento para mejorar la productividad institucional y reducir costos.

La relación entre gestión documental y gestión de riesgos es igualmente significativa. Documentar adecuadamente los procesos permite identificar áreas vulnerables, rastrear decisiones críticas y conservar evidencia ante auditorías o conflictos legales (Alhaif, 2023). La ausencia de documentación o su mala administración incrementa los riesgos operativos, legales y reputacionales. Por ello, la gestión documental debe ser considerada una herramienta preventiva dentro de los sistemas de control interno. Una comparación entre los modelos de gestión documental más utilizados se muestra en la Tabla 2.

**Tabla 2.**

*Comparación de modelos de gestión documental ampliamente utilizados: el Modelo de Gestión Documental del Consejo Internacional de Archivos (ICA), la Norma ISO 15489 y el Modelo de Gestión Documental Electrónica (e-Records Management).*

criterio	Modelo ICA	Norma ISO 15489	Modelo e-Records Management
Enfoque	Archivístico tradicional	Gestión integral de documentos	Gestión electrónica de documentos digitales
Normativa base	Recomendaciones del Consejo Internacional de Archivos	Norma ISO internacional de gestión documental	Normas internacionales + estándares tecnológicos (e.g., MoReq)
Ámbito de aplicación	Archivos institucionales	Todo el ciclo de vida del documento	Sistemas informáticos de gestión documental
Ciclo de vida del documento	Conservación histórica y organización	Producción, captura, clasificación, uso, conservación y disposición	Captura digital, metadatos, acceso, preservación electrónica
Tecnología asociada	Baja o media (dependiendo del contexto)	Media, compatible con sistemas digitales	Alta, basada en tecnologías de la información y la comunicación avanzadas
Objetivo principal	Preservación de la memoria institucional	Mejora de la eficiencia y la rendición de cuentas	Seguridad, trazabilidad y automatización del ciclo documental
Control de acceso y seguridad	Limitado	Definido por políticas internas	Basado en sistemas con control de usuarios y trazabilidad
Aplicabilidad en administración pública	Alta, en procesos de archivo	Muy alta, adaptable a marcos legales y organizativos	Alta, ideal para instituciones digitalizadas

La gestión documental es un ámbito dentro de la administración general se dedica a asegurar la eficiencia y la economía en el proceso de creación, mantenimiento, uso y disposición de documentos administrativos a lo largo de su ciclo de vida (Montejo & Sousa, 2013). Esta gestión se considera una de las principales áreas de la ciencia archivística. Se describe como un enfoque práctico y racional que abarca desde la creación y mantenimiento de documentos, hasta su uso y selección. La gestión documental incluye la elaboración de los documentos, su organización y descripción, así como su tratamiento y conservación, desde el inicio de su ciclo de vida hasta su eliminación o conservación permanente (Soria y Díaz, 2020).

El Archivo General de la Nación de Costa Rica (2021) señala que una adecuada gestión documental brinda a las organizaciones varios beneficios, tales como:

- Garantizar una base documental confiable que evidencie el cumplimiento de obligaciones legales y regulatorias.
- Servir como fuente de referencia para procesos de fiscalización, control interno y auditorías externas.
- Monitorear la observancia de los principios de gobierno corporativo y verificar la distribución adecuada de responsabilidades.

- Contribuir activamente a la gestión de riesgos organizacionales, incluyendo la protección de la información y la continuidad operativa ante contingencias.
- Salvaguardar los intereses institucionales y los derechos de todas las partes involucradas, tanto en el presente como en el futuro.
- Sustentar la formulación y revisión de políticas organizacionales mediante evidencia documental estructurada.
- Optimizar los procesos de toma de decisiones y fortalecer los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas.
- Conservar el patrimonio documental institucional como elemento clave de la memoria organizacional y soporte para la sostenibilidad operativa.

La gestión documental abarca el ciclo completo de vida de los documentos, lo que permite un seguimiento y tratamiento exhaustivo hasta su disposición final. Dado que la gestión documental se encarga de la gestión de documentos desde su generación hasta su conservación o eliminación, es fundamental desarrollar un sistema que contemple cada una de las etapas del ciclo. Los documentos se dividen en tres etapas o edades, donde cada una complementa y sucede a la anterior, lo que permite clasificar los tipos de archivo según la fase en la que se encuentra el documento archivístico. Según Bonal-Zazo y Ortego-de-Lorenzo-Cáceres (2020), estas etapas son:

- Etapa o edad de circulación: se refiere al movimiento de la documentación por los canales de información de la administración a partir del cumplimiento de la función por la que fue creado. Esta documentación se custodia en archivos inmediatos, corrientes o de gestión y su uso es más frecuente que el resto de la documentación almacenada por lo que está cercana a las personas a las que tienen permitido el acceso.
- Etapa o edad media: una vez que el documento cumpla la función primaria para la cual fue creado y su uso comienza a ser menor, entonces se dispondrá su almacenamiento (o se elaborará otro documento que atestigüe la información contenida y su propia existencia) en un archivo con carácter de ser intermedio.
- Etapa o edad histórica: se trata de aquella documentación que por sus características deba ser almacenado como evidencias asumiendo un valor permanente. Este valor es atribuido por los especialistas que realizan la valoración documental y los futuros riesgos a los que está expuesta la organización si este es destruido si no se almacena de forma definitiva. Por el contrario, los documentos que carecen de algún tipo de valor en el futuro pasan al proceso de expurgo o descarte.

Las diferentes fases que atraviesa un documento son esenciales para su adecuada gestión. En cada una de estas fases, se lleva a cabo un proceso de valoración documental que asigna un valor específico a cada pieza. La comprensión del ciclo de vida de los documentos ha sido clave en la crea-

ción de herramientas esenciales como los cuadros de clasificación, los calendarios de disposición y los instrumentos de descripción y recuperación.

Para lograr una gestión documental efectiva, es fundamental transitar correctamente por cada una de estas fases. Dependiendo del valor asignado a un documento, se tomarán decisiones sobre su almacenamiento, conservación o eliminación. Los documentos se clasifican en función de su valor en primarios y secundarios. Por lo tanto, es crucial conocer estos valores para poder organizar adecuadamente la documentación en los diferentes archivos. Según el valor asignado, se establecerá la etapa del ciclo de vida en la que se encuentra el documento y el archivo correspondiente donde debe ser guardado.

## 6. CONCLUSIONES

Uno de los desafíos más significativos para una toma de decisiones efectiva en las organizaciones es la gestión eficiente de los recursos documentales. Esto se logra mediante la implementación de sistemas de gestión documental que respondan a las necesidades de los usuarios. En el contexto empresarial, la solución se encuentra en el desarrollo de archivos especializados que permitan verificar la responsabilidad tanto empresarial como gubernamental. Las instituciones deben asegurarse de gestionar adecuadamente sus documentos a través de sistemas que minimicen riesgos.

La gestión documental se presenta como un elemento estratégico para organizaciones de cualquier tipo. Implica una serie de tareas, procesos y procedimientos orientados a optimizar el uso de los documentos administrativos. Un manejo eficiente de la información puede resultar en una disminución de los costos de archivo y en un acceso más ágil a la documentación, facilitando la recuperación de documentos de manera rápida.

Una gestión adecuada de los documentos garantiza la disponibilidad de información confiable, veraz, auténtica y única, que refleja las acciones, procesos, transacciones y funciones de la organización. Esto, a su vez, favorece una toma de decisiones efectiva, la prevención de riesgos y una rendición de cuentas clara y precisa en los territorios. El registro y manejo de la documentación permiten abordar las áreas donde pueden existir debilidades. Por lo tanto, es crucial que las organizaciones adopten estrategias que les permitan gestionar su documentación de forma responsable. De este modo, estarán en condiciones de proporcionar información relevante y confiable que evidencie la transparencia de su gestión y su función social.

La gestión documental no debe ser vista como una actividad secundaria o meramente técnica. Su integración en la estructura organizativa contribuye al fortalecimiento de valores públicos fundamentales. Favorece la transparencia, mejora la eficiencia administrativa y permite una gestión más proactiva de los riesgos. Por ello, es indispensable que las instituciones desarrollen políticas documentales claras, inviertan en tecnologías de información y promuevan una cultura organizacional orientada a la documentación responsable.

Además de los hallazgos obtenidos, se identifica la necesidad de profundizar en estudios que analicen la relación entre los sistemas de gestión documental digital y la implementación de políticas públicas orientadas a la transparencia. Futuras investigaciones podrían abordar comparaciones entre modelos de gestión documental en diferentes contextos institucionales, evaluando su eficacia en la prevención de riesgos y en la rendición de cuentas. También resulta pertinente desarrollar estudios longitudinales que examinen el impacto de la gestión documental sobre la eficiencia administrativa a lo largo del tiempo. Por último, se sugiere explorar los desafíos éticos y tecnológicos que plantea la automatización de procesos documentales en entornos públicos y privados, especialmente en cuanto al resguardo de la autenticidad y la integridad de la información.

## 7. Referencias

- AENOR. (2011). ISO 30301 Información y documentación Sistemas de gestión de documentos. AENOR. <https://acortar.link/UBfBfq>
- Alhaif, A. (2023). Requirements of Digital Archiving in Saudi Libraries in the Light of International Standards: King Fahad National Library as a Model. *Open Information Science*, 7(1), e20220160. <https://doi.org/10.1515/opis-2022-0160>
- Alothman, A. & Vilventhan, A. (2025). Development of Building Information Model-Enabled Facility Management for Metro Rail Stations. *Journal of Construction Engineering and Management*, 151(3), e05024018. <https://doi.org/10.1061/JCEMD4.COENG-15868>
- Androniceanu, M. (2025). Strategic management model for robotic automation of document processes using UiPath platform. *Theoretical and Empirical Researches in Urban Management*, 20(2), 104-117. <https://www.jstor.org/stable/27384085>
- Archivo General de la Nación de Costa Rica. (2021). Gestión documental y administración de archivos en tiempos de COVID 19. *Boletín del Archivo General de la Nación*, 9(9), 116-198. <https://bagn.archivos.gob.mx/index.php/legajos/article/view/1991>
- ARMA INTERNATIONAL. (2017). Generally Accepted Recordkeeping Principles: Information Governance maturity Model. ARMA. <https://acortar.link/thTh7n>
- Arsenos, P. & Giannadakis, G. (2023). Construction projects' waste prevention and expected minimization of cost and environmental impacts through adopting a comprehensive system for document management. *Environmental Research, Engineering and Management*, 79(2), 77-87. <https://doi.org/10.5755/jol.arem.79.2.33532>
- Bonal-Zazo, J.-L. & Ortego-de-Lorenzo-Cáceres, M.-P. (2020). Los procesos de gestión de documentos en la Ley General de Archivos de México: análisis de contenido desde una perspectiva cuantitativa. *Investigación bibliotecológica*, 34(85), 179-197. <https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2020.85.58232>
- Borja, K., Murillo, N. V., Pizarro, L. E., Rendón, D. A. & Meneses, L. A. (2018). Definición de un sistema de gestión documental en la Universidad de Milagro. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*, 4(3), 1-35. <https://www.eumed.net/rev/cccsc/2018/09/sistema-gestion-documental.html>
- Bustelo, C. & Umlauff, M. (2022). La preservación digital y la protección de datos personales. Del mito de la contradicción a la realidad de la convergencia. *RUIDERAe: Revista de Unidades de Información*, 2022(19), 1-6. <https://revista.uclm.es/index.php/ruiderae/article/view/3084>
- Caridad Sebastián, M. & Martínez Cardama, S. (2016). Gobierno y Parlamento abierto: la participación ciudadana en el tratamiento y visualización de la información pública. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 39(1), 47-56. <https://doi.org/10.17533/udea.rib.v39n1a07>
- Chávez, F. & Rivera Otero, J. (2021). Análisis comparado de la legislación sobre transparencia y acceso a la información pública en los países de Mercosur. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*, 40(6), 78-91. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8586068>

- Duarte, S. (2021). La legitimidad de los actos administrativos electrónicos en el marco de las actuaciones administrativas. *Jurídicas*, 18(2), 183-195. <https://doi.org/10.17151/jurid.2021.18.2.11>
- Enakrire, R. T. (2025). Knowledge Management Practices Among Librarians: Tracing the Missing Link. *Electronic Journal of Knowledge Management*, 23(1), 1-14. <https://doi.org/10.34190/ejkm.23.1.3140>
- Frade, J. & Antunes, M. (2025). An Automated Repository for the Efficient Management of Complex Documentation. *Information*, 16(3), 1-24. <https://doi.org/10.3390/info16030205>
- García, L., Mena, M. & Paz, L. (2019). Eficiencia administrativa y gestión de riesgos. Escenario actual de las políticas de gestión documental. *Pedagogía y Sociedad*, 22(55), 213-235. <https://doi.org/10.17613/9t9a-8c74>
- Ghosh, B. & Karmakar, S. (2025). Development and Application of a Digitalized Construction Quality Document Management System for Advanced Construction Using Building Information Modeling. *Journal of Construction Engineering and Management*, 151(6), e04025053. <https://doi.org/10.1061/JCEMD4.COENG-1569>
- Isaza, C. (2020). El discurso de la innovación en la administración pública y su adopción en Iberoamérica: un análisis de los Congresos del CLAD. *Revista del CLAD Reforma y democracia*, 1(77), 127-156. <https://revista.clad.org/ryd/article/view/209/418>
- ISO 15489-2. (2001). La gestión documental. ISO. [https://www.uma.es/media/tinyimages/file/ISO\\_15489.2.pdf](https://www.uma.es/media/tinyimages/file/ISO_15489.2.pdf)
- ISO 30301. (2019). Información y documentación. Sistemas de gestión para los documentos. ISO. <https://www.une.org/encuentra-tu-norma/busca-tu-norma/norma?c=N0062850>
- Lemieux, V. L. (2021). Blockchain and Recordkeeping. *Computers*, 10(11), 1-8. <https://doi.org/10.3390/computers10110135>
- Momblanc, L. & Castro, H. Y. (2020). La gestión documental y el control interno: un binomio indispensable. *Revista Del Archivo Nacional*, 84(1-12), 9-26. <https://www.dgan.go.cr/ran/index.php/RAN/article/view/481>
- Montejo, Y. & Sousa, H. (2013). Gestión documental, Gestión de información y Gestión del conocimiento: nociones e interrelaciones. *Bibliotecas. Anales de investigación*, 8-9(2012-13), 222-227. <http://revistas.bnjm.cu/index.php/BAI/article/view/287/297>
- Mushlihudin, M. & Faisal, D. (2023). Vulnerability Analysis and Prevention on Software as a Service (SaaS) of Archive Websites. *Buletin Ilmiah Sarjana Teknik Elektro*, 5(3), 351-358. <https://doi.org/10.12928/biste.v5i3.7719>
- Pérez, C. (2014). Gestión de documentos electrónicos y datos en Chile. *Serie Bibliotecología y Gestión de Información*, 93, 1-18. <https://repositorio.utem.cl/handle/30081993/873>
- Rodríguez Cruz, Y., Castellanos Crespo, A. & Ramírez Peña, Z. (2016). Gestión documental, de información, del conocimiento e inteligencia organizacional: particularidades y convergencia para la toma de decisiones estratégicas. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 27(2). <https://www.redalyc.org/pdf/3776/377645765007.pdf>
- Rodríguez, Y. (2023). La Gestión de Información para el desarrollo local / territorial en Cuba: información, gobierno y ciudadanía. *Alcance*, 5(11). <https://revistas.uh.cu/alcance/article/view/5654>

Salvador, M. (2021). Capacidades institucionales para afrontar las infraestructuras organizativa y ética de la inteligencia artificial en las Administraciones públicas. *En CLAD (Eds): Inteligencia artificial y ética en la gestión pública*. <https://acortar.link/qb3gsF>

Soria Vera, K. & Díaz Gispert, L. (2020). Diseño de un sistema de gestión documental para uso interno en la Universidad de Otavalo. *Conrado*, 16(73), 157-164. <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/1287>

Sour, L. (2017). Gobierno electrónico y corrupción en México (2005-2010). *Innovar*, 27(66), 123-136. <https://doi.org/10.15446/innovar.v27n66.66807>

Triana-Velázquez, Y., Febles-Rodríguez, J. P., Mena-Mugica, M., González-Benítez, N. & García-González, M. (2018). Diagnóstico de los sistemas de gestión documental para desarrollar la gestión del conocimiento. *Ingeniería Industrial*, 39(1), 46-55. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-59362018000100006](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362018000100006)