Cada vez oímos, usamos y leemos más la expresión **procesos documentales** o procesos de gestión documental. Se usa mucho cuando hablamos del entorno electrónico e incluso se mencionan en normas y legislación, y sin embargo, no estoy segura de que todos los que lo usamos tengamos la misma idea sobre lo que son.

A mí me encanta cuestionarme lo que se da por sentado. Creo que es una buena manera de avanzar, aunque a veces por esta posición pueda haber parecido algo heterodoxa. El tema de los procesos documentales es algo que me ha tocado cuestionarme recientemente al menos en tres ocasiones:

- comentando y discutiendo los borradores de la nueva norma ISO 15489 ;
- preparando el material para la asignatura correspondiente del Postgrado de la UOC sobre implantación de proyectos de gestión de documentos electrónicos

, y por último

- tratando de explicarlos a un equipo de informáticos que me ayudan en un proyecto.

La orientación de la gestión de documentos con una visión de procesos documentales se asentó como base de un consenso internacional con la publicación por primera vez de la **norma ISO 15489**
en el año 2001. Pasados casi 12 años, la enumeración de procesos documentales varía según quien la hace, por ejemplo, en la legislación española (
NTI política de gestión de documento electrónicos)
son: Captura, Registro, Clasificación, Descripción, Acceso, Calificación, Conservación, Transferencia y Destrucción; pero en las primeras discusiones de la nueva 15489 se barajan: Captura, Agregación, Clasificación, Indexación, Implementación del acceso, Implementación de la disposición, Mantenimiento de la usabilidad, Migración y Almacenamiento.

Independientemente de las enumeraciones aquí os dejo algún material para pensar:

1. - A los que se dedican al análisis y automatización de procesos les **resulta difícil** que estas listas sean procesos, pues difícilmente encajan con la definición clásica de proceso "conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados" de la ISO 9000. Dialogo más o menos real

" **P**-…pero entonces estos procesos los hacéis cuando los documentos ya están en el repositorio?
R- No depende, algunos lo mejor es que se hagan en la propia creación del documento generado en el proceso de negocio
P- Explícame alguno que no lo veo
R- Por ejemplo Clasificar, es unir los documentos con el proceso o actividad que lo ha generado, eso se puede automatizar pues sabemos que workflow lo ha generado
P- Pero eso no es un proceso es simplemente un dato a capturar, o si quieres una actividad automática a incluir en cada proceso de negocio
R- Bueno llámale como quieras, lo importante es que todos los documentos que se creen estén clasificados…"

2. - En el **entorno en papel** era más fácil de entender el concepto de gestión documental como un proceso. La entrada eran los documentos que llegaban al archivo, donde se producían un conjunto de actividades interrelacionadas cuya salida era los documentos organizados. Pero entonces el proceso era toda la gestión y lo que llamamos ahora procesos las distintas actividades interrelacionadas. Eso lo entienden todos, claro es un típico proceso de apoyo en un mapa de procesos de la organización. Pero esto ya no es así ¿verdad?

3. - Y pensemos un poco más. Entendiendo que la entrada de los procesos documentales son los documentos ¿cual es resultado de los mismos en un entorno digital? Pues a veces los mismos documentos con más información añadida (**¡¡metadatos!!**), pero no siempre se puede aplicar. Por ejemplo, ¿la calificación o valoración se puede poner en la misma categoría de procesos documentales? ¿No es más bien un análisis? Y el acceso ¿qué proceso es cuando yo consulto el documento en pantalla?

Y como conclusión, fíjate más en los **objetivos** de cada uno de esos procesos documentales que en los procesos en sí mismos, ya que en los entornos tecnológicos complejos existirán **múltiples opciones**
para conseguir los mismos objetivos.