

Hace unos días una estimada colega me pedía mi opinión sobre una política de gestión documental que había redactado y que había recibido importantes críticas de la comunidad profesional. Este post es parte de mi respuesta.

Antes de comenzar a redactar una política de gestión debemos de situarnos en el contexto de la organización y en el propósito de la misma. En principio, una política es un documento que contiene una declaración de intenciones de la alta dirección de una organización con respecto a un tema concreto; pero dentro de esta misma definición caben al menos dos interpretaciones distintas:

1) Una política en el contexto de la implantación de normas de sistemas de gestión (conocidas por su acrónimo en inglés MSS
), es un documento corto que establece las directrices de la organización con respecto a un tema, en este caso la gestión documental, que está destinado a todas las personas que trabajan en la organización, ya que son ello los que deben hacer posible la política. Es el tipo de documento que hay que redactar cuando se trata de implantar la normas UNE ISO 30301: 2011 Sistemas de gestión para los documentos
. Está escrito en un lenguaje comprensible para todos y en los tiempos pre-intranet se colgaba en las paredes de las oficinas para que todo el mundo la tuviera presente. Siendo así, este tipo de política es mejor que no pase de una sola página. Cuando se implantan varias normas de sistemas de gestión en la misma organización, lo ideal es que el sistema de gestión sea integrado, lo que nos lleva a que en muchos casos también se trate de una política de gestión integrada. Es decir, un documento que abarca distintos aspectos de la gestión, entre ellos la gestión de documentos. Que sea un documento corto, no significa que sea sencillo de redactar, ya que tiene que expresar la intención de la alta dirección con conceptos claros y precisos. Por supuesto, el sistema de gestión no se basa sólo en el documento de la política, sino que existen otros niveles de documentación en el que se desarrolla, define y detalla, cada uno de ellos con una audiencia diferente, según el alcance y propósito de los mismos.

2) Una política concebida como un documento técnico que recoge los principios y las reglas para la creación, captura y gestión de documentos y que sirve de base para la implantación de esquemas de funcionamiento, modelos de gestión documental o desarrollos normativos. Son documentos detallados, con componentes técnicos cuya comprensión no está al alcance de cualquiera, y que son redactados por especialistas para especialistas. Son documentos de referencia en procesos de cambio, que detallan las decisiones tomadas con respecto a

distintos aspectos técnicos y que son necesarios para guiar un proceso de implantación. Este tipo de política es la que parece haberse impuesto en diferentes países como elemento obligatorio para las administraciones públicas. En España, la Norma técnica de Interoperabilidad (NTI) de Política de gestión de documentos electrónico
s o en Colombia
Decreto 1080 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Único del Sector Cultura”
han optado por la denominación de “política de gestión documental” para este tipo de contenido técnico. Con este enfoque se han redactado estupendos documentos técnicos que en muchos casos superan las 150 páginas y donde se recogen bien en el texto principal o en anexos al mismo, todos los detalles que sirven para implantar la política. Después de haber emprendido la lectura de muchos de ellos, creo que se puede afirmar que sólo cobra sentido cuando estás directamente involucrado en el proceso para el que han sido concebidos, y que son documentos más de referencia que de declaración de principios. Cómo son documentos difíciles en los dos casos mencionados, en los que su redacción es obligatoria, se han proporcionado ayudas en forma de plantillas o guías, que a veces producen el efecto contrario al deseado, pues se redactan política por el método del “recorta y pega”. De estas últimas puedo afirmar con conocimiento que no sirven para nada.

Cuando alguien lee una política de gestión documental para aprobarla y/o criticarla se ha situado en una de las dos concepciones de antemano y, por lo tanto, no entenderá un “política” hecha con la otra visión. El peligro que corre el que redacta la política es querer hacer un “mix” de las dos visiones, quedándose en tierra de nadie y siendo criticado por todos.

Pero ¿cuál es la solución cuando la organización está en un contexto en que se exige una política técnica, pero al mismo tiempo se quiere implementar una norma como la ISO 30301? Para mi es una cuestión de denominación y, por lo tanto, no se debería perder demasiado tiempo en discusiones sobre lo que es o no una política. Los dos niveles son necesarios y cumplen objetivos totalmente diferentes. En algunos de mis proyectos donde se dan estas condiciones hemos llamado al documento técnico de otra forma, estableciendo dentro del mismo que actúa como política de gestión de documentos electrónicos en cumplimiento de la legislación vigente.