





IORELLA FOSCARINI

La clasificación de documentos basada en funciones: comparación de la teoría y la práctica

Los documentos, como “instrumentos y resultados” (o residuos) de actividades prácticas, se acumulan natural y necesariamente de una manera específica que está determinada por el modo en que se han llevado a cabo las actividades que los originaron (Duranti, 2003, 11). Lo que distingue un archivo (en el sentido de una pluralidad de documentos) como un todo orgánico, o *universitas rerum*, esto es, una entidad estructurada de acuerdo con las circunstancias contingentes de su creación (Cencetti, [1937] 1970, 47-55), de una mera colección o suma de ítems únicos, artificialmente unidos para cumplir cualquier propósito externo, es exactamente este enlace original, necesario e incremental –conocido como “vínculo archivístico” (Duranti, 1997)– existente entre todos los documentos que están hechos el uno para el otro, porque se originaron durante, y por virtud de, la misma actividad o proceso de negocio.

Estos principios de la Archivística tienen algunas consecuencias importantes para el modo en que los documentos activos se interrelacionan y ordenan, o deberían hacerlo, en las oficinas de los creadores de los documentos. Primero, el proceso de identificar y organizar los documentos que se acumulan en el curso de una actividad, por ejemplo, por medio de la clasificación, debe venir

determinado por las circunstancias de creación de los documentos. Segundo, todo cuadro de clasificación de documentos es necesariamente diferente de cualquier otro, aunque se pueden esperar algunas similitudes entre aquellos creadores de documentos a los que se les han asignado las mismas funciones. En cualquier caso, no se impondrá un cuadro de clasificación artificial o pre-establecido a una acumulación existente de documentos, ni siquiera aunque tal cuadro pudiera mejorar el acceso a los documentos, porque, al hacerlo, las relaciones de los documentos inevitablemente se alterarían o se oscurecerían. Esto implica que la recuperación de los documentos es solo un beneficio colateral de la clasificación, siendo su propósito primario “colocar los documentos individuales en las agregaciones a las que pertenecen, basándose en el mandato y las funciones del creador” (Duranti, 2003, 43).

En otras palabras, la práctica de clasificar documentos procede de la necesidad de hacer explícito ese “vínculo archivístico” que existe entre todos los documentos que participan en la misma actividad desde el momento de su creación, así como los contextos documentales, procedimentales, y de procedencia que caracterizan y así identifican de manera única cada documento. Mediante el acto de la clasificación, la red de relaciones inherentes a la naturaleza de cualquier documento no solo sale a la luz, sino que también queda establecida y perpetuada. De este modo, el significado de cada documento en relación con todos los demás, así como la estructura del total de documentos (esto es, el fondo archivístico) pueden comprenderse y transmitirse a lo largo del tiempo.

A partir de lo que se ha dicho, se pone de manifiesto el hecho de que la clasificación de documentos es un medio crítico para la formación de un archivo. En el entorno electrónico de hoy en día, donde ya no puede confiarse en que la información necesariamente se transmita mediante la “física” de los documentos tradicionales, la clasificación de documentos se ha convertido en una herramienta incluso más esencial de lo que fue nunca en el pasado. Otro elemento que debería hacerse notar es que un estudio de las funciones, actividades y transacciones de cualquier creador de documentos parece ser un prerrequisito para el correcto diseño de sistemas de clasificación de documentos.

Sin embargo, ha existido poca elaboración teórica sobre el asunto de la clasificación funcional. Además, la práctica de la clasificación demuestra que los principios que deberían guiar el diseño y la implantación de sistemas de clasificación de documentos generalmente no son bien comprendidos por aquellos a quienes se asigna tal tarea, ya sean archiveros o gestores de documentos. Esta afirmación se basa en la evidencia proporcionada por la diversidad de resultados de calidad desigual que métodos de clasificación diversos e incoherentes han producido tanto en Europa, donde han sido formuladas por primera vez las ideas fundamentales de clasificación y archivo de documentos, como en Norteamérica, donde el debate en torno a las aproximaciones a la clasificación es más reciente.

Los hallazgos de una reciente investigación de estudio de caso múltiple realizada por la autora en cuatro bancos centrales de Europa y Norteamérica confirman que el rol y las características de la clasificación de documentos a menudo son malinterpretados, el significado de función, actividad, proceso de negocio, etc., no se comprende bien, y, por tanto, los practicantes encuentran difícil de aplicar la metodología basada en funciones (Foscarini, 2009).

La clasificación de documentos en la literatura archivística y de gestión de documentos

En la introducción a este artículo se han puesto de manifiesto las bases teóricas de la clasificación y se ha demostrado que una aproximación funcional está justificada por la naturaleza misma de los documentos. Sin embargo, solo en las últimas décadas se ha reconocido esta aproximación como la más adecuada para la gestión de documentos durante la etapa activa. Abordaremos ahora la revisión de algunos hitos del “discurso del método” que aparecen en la literatura europea y norteamericana sobre clasificación de documentos examinada por la autora.

Antiguos métodos de clasificación de documentos

En el mundo antiguo y medieval, los documentos, usualmente, o eran espontáneamente acumulados a medida que se enviaban o recibían (originando así los llamados “archivos sedimentarios”), o se seleccionaban deliberadamente, siempre por motivos prácticos y operativos, para conformar series que constaban principalmente de títulos legales llamados “archivos del tesoro” (Valenti, 1981, 21). Ambos sistemas coexistieron en todas las cancillerías europeas de la era moderna, donde, sin embargo, para habérselas con el creciente número de actividades administrativas, tuvo que introducirse, con referencia al tipo anterior de ordenación de documentos, una subdivisión basada en el estado de transmisión de los documentos. Las categorías eran “documentos enviados”, “documentos recibidos”, “documentos internos” y “miscelánea”. Un sistema tal pronto demostró ser inadecuado para controlar la masa de documentos producidos por una máquina burocrática que se estaba volviendo cada vez más compleja y articulada. En toda Europa comenzaron a aparecer nuevos tipos de agregaciones de documentos, como, por ejemplo, series basadas en la naturaleza legal de la transacción que originó los documentos (p. ej., contratos, deliberaciones) o en la forma de los documentos (p. ej., cartas circulares, facturas).

Finalmente, en el curso de los siglos XVI y XVII, el estado prusiano, que fue renombrado por su eficiencia administrativa, desarrolló un método revolucionario para organizar los documentos realizados y recibidos por el gobierno. Todos los documentos relativos a un mismo asunto, y secundariamente a una

transacción de negocio, actividad, o procedimiento dados, independientemente de su estado de transmisión, forma, o valor, se unirían incrementalmente en unidades físicas y lógicas discretas, llamadas *dosieres* o expedientes, que luego serían a su vez agregados orgánicamente de acuerdo con diversos criterios homogéneos (p. ej., nombres de personas u órganos corporativos, unidades geográficas, asuntos temáticos, fechas). Este sistema –también conocido como *Registriersysteme*– es el primer ejemplo de un método sistemático para clasificar documentos siguiendo un *Aktenplan* (esto es, un sistema de archivo) comprensivo y basado en asuntos y funciones (Lodolini, 1992, 76-80)¹.

A comienzos del siglo XIX, el sistema alemán se había extendido por gran parte de la Europa continental gracias a las conquistas de Napoleón, cuyo aparato administrativo lo adoptó y mejoró combinando las capacidades de clasificación y registro en una sola herramienta. La identificación y la preorganización sistemáticas de toda la correspondencia de entrada y de salida se extendieron posteriormente para cubrir también los documentos internos. Con estos ajustes, la clasificación se convirtió en el corazón del sistema administrativo napoleónico, que puso mucho énfasis en la gestión de documentos.

En Italia, por ejemplo, el sistema de doble cara llamado *sistema protocollo/titolario* (registro de protocolos/sistema de clasificación) todavía se considera como el componente central de aquellos sistemas de gestión de documentos que se califican como “fiables”. Por este motivo, su uso es obligatorio para todos los órganos públicos. Introducir un documento en el sistema significa certificar el momento exacto en que el documento es publicado o recibido, para identificarlo de manera única, y colocarlo, por medio de la clasificación, dentro de su contexto procedimental y documental. Dentro del sistema jurídico italiano, el registro descrito se considera un “acta pública”, esto es, un documento mismo, a ser conservado indefinidamente en virtud de su valor como “la más alta evidencia” ante un tribunal (Romiti 1995).

Raffaele De Felice, el archivero italiano que de manera más extensa ha discutido el asunto de la clasificación de documentos tanto desde una perspectiva conceptual como metodológica, describió la “clasificación sistemática por competencia” como un “método orgánico, lógico y coherente”, basado en la naturaleza de las competencias atribuidas por ley a cualquier autoridad pública, por la que “el propósito y los medios de cada oficina, o de cada conjunto de actividades, se vuelve evidente” (De Felice, 1967, 74).

Aunque De Felice no definió el término “competencia”, y realmente lo utilizó de manera intercambiable con actividad, función y oficina (De Felice, 1988), se puede decir que un sistema de clasificación estructurado “por competencia” estará “basado en funciones” en la medida en que la estructura organizativa se corresponda con la jerarquía de funciones y actividades atribuida a una entidad dada. Este tipo de clasificación necesariamente muestra una baja tolerancia hacia el

cambio administrativo, porque su flexibilidad está restringida por el entorno organizativo que realmente informa su estructura. De hecho, los cuadros de clasificación actualmente utilizados por la mayoría de las autoridades públicas italianas, que fueron desarrollados (ya explícita, ya implícitamente) de acuerdo con una aproximación basada en la competencia, revelan todos una composición que se parece íntimamente a la estructura organizativa del creador.

La delgada línea entre función y estructura: la clasificación en las burocracias modernas

El haber entrelazado las funciones y la estructura organizativa hasta el punto de que puede que coincidan, tanto en la realidad como en cuanto a la clasificación de documentos como representación de esa realidad, no es solo un fenómeno italiano. La mayoría de los cuadros de clasificación existentes en las primeras burocracias, así como las descripciones de sus puntales metodológicos, aunque en teoría basados en la función, muestran, al mirarlos de cerca, que realmente reflejan la estructura interna actual de las organizaciones que crean documentos, con sus jerarquías de departamentos, divisiones, oficinas, etc.

La función, definida en diplomática como “el total de actividades orientadas a un propósito, considerado en abstracto” (Duranti, 1998, 90), es una abstracción y, como tal, necesita una estructura física para materializarse. Cuando cada función se realiza sin implicar a más de una unidad organizativa o departamento a la vez, los límites de ambos conceptos (esto es, función y estructura) pueden ser tan difusos que hacer una distinción con el propósito de describir solo la función, “abstractamente”, será casi imposible. Aunque se puede encontrar este tipo de configuración organizativa –conocida como “burocracia máquina” o “burocracia total” (Morgan, 1986, 22-25)– en cualquier lugar y en cualquier época, hubo realmente un momento en la historia en que las organizaciones del mundo occidental solían estar conformadas básicamente de ese modo.

Desde el comienzo de la era industrial, finales del siglo XVIII, hasta al menos la Segunda Guerra Mundial, las estructuras sociales disfrutaron una relativa estabilidad. Tanto los órganos públicos como privados se caracterizaban por organizaciones jerárquicas bastante simples y rígidas, una división racional del trabajo, y conjuntos fijos de responsabilidades asignadas a cada oficina o área funcional de acuerdo con reglas y regulaciones escritas (Yates, 1985). Los flujos de comunicación unívocos, hacia abajo, y los procesos lineales de toma de decisiones implicaban un mínimo solapamiento de tareas y no había necesidad de compartirlas. En tales “estructuras auto-contenidas, mono-jerárquicas, las decisiones se tomaban a un nivel y se implantaban en el siguiente” y los documentos relevantes proporcionaban un mecanismo para supervisar el funcionamiento de un individuo y establecer precedentes para acciones futuras (Bearman, 1985-86, 16).

En los escritos del teórico archivístico británico Sir Hilary Jenkinson, se puede encontrar evidencia del alineamiento de función y estructura, típico de las primeras organizaciones burocráticas. Es en este contexto en el que deben leerse afirmaciones como las siguientes, para que no suenen tan incoherentes como parecen ser:

Las series de archivo siempre deben referirse a alguna Función Administrativa, porque sin estas ellas mismas nunca vendrían a la existencia (Jenkinson, [1937] 1965, 111).

... una Clase [(esto es, el nivel más alto de un sistema de clasificación) se corresponderá con]... la división de la oficina que la produjo. (Jenkinson, [1943] 1980, 201).

De manera similar, Margaret Cross Norton, Archivera del Estado de Illinois entre 1922 y 1957, añadió como corolario a su más citada afirmación funcional, “es regla en el gobierno que los documentos siguen a las funciones”, que para facilitar la transferencia de los documentos de una agencia extinta a otra que hereda sus funciones, los documentos deberían clasificarse sobre la base de “la organización administrativa presente” (Mitchell, 1975, 110-11), demostrando así que, desde su punto de vista, las agencias estaban organizadas en torno a líneas funcionales.

Tanto Jenkinson como Norton reconocieron la relación con la función como una característica fundamental de la naturaleza de un documento. No obstante, el tipo de realidad administrativa al que se enfrentaban no era probablemente lo suficientemente complejo como para que apreciaran los diferentes efectos de cada aproximación (esto es, basada en funciones frente a basada en la estructura organizativa) sobre la gestión de los documentos.

El análisis funcional en Schellenberg

Más de diez años más tarde, Schellenberg, el Archivero Nacional de los Estados Unidos (US) desde 1950 a 1961, identificó en la “acción” el primer y más relevante criterio para clasificar documentos, porque “la mayoría de documentos públicos son resultado de una acción y, naturalmente, caen en grupos que se refieren a la acción” (Schellenberg, 1956, 53). Influido por las ideas del archivero alemán Brenneke, Schellenberg rechazó la aproximación basada en el asunto, que era el método de clasificación más común utilizado en los US en su momento, y enfatizó la importancia de empezar a partir de un análisis de las funciones de una agencia, como claramente declaró en esta frase:

Los documentos, como regla, deberían clasificarse de acuerdo con la función. Son el resultado de una función; se utilizan en relación con una función; por tanto deberían clasificarse de acuerdo con la función (Schellenberg, 1956, 62-63).

Como alternativa, reconoció la posibilidad de referirse a la estructura de la organización como criterio para la clasificación, dada la usual correspondencia entre organización y función, aunque

tal división en clases organizativas es posible y aconsejable solo en gobiernos cuya organización es estable y cuyas funciones y procesos administrativos están bien definidos (Schellenberg, 1956, 56).

En cualquier caso, Schellenberg es el primer autor que elaboró un conjunto de principios para clasificar documentos y que iluminó la importancia del análisis funcional, una aproximación que no era familiar a sus contemporáneos. Sus reglas de desarrollo de la clasificación y, en particular, la jerarquía de funciones, actividades y transacciones que identificó como la estructura básica de su modelo de clasificación funcional se convirtió en un punto de referencia para la comunidad archivística, y no solo en los US. Todavía hoy, sus conceptos y definiciones se usan como un marco útil para el análisis de las organizaciones contemporáneas².

Schellenberg también tiene el mérito de haber aclarado que clasificar y archivar son dos actividades distintas. Mientras que para la primera es recomendable una aproximación funcional, el modo en que los documentos deberían agruparse en expedientes depende de la naturaleza de la transacción. “Todas las transacciones –explica– se refieren a personas, o a órganos corporativos, o a lugares, o a asuntos” (Schellenberg, 1956, 54). Esta es una percepción que tiende a ser olvidada por los practicantes de hoy en día, que desean desarrollar los llamados “cuadros de clasificación de negocio” y creen que todo (tanto clases como expedientes) debería ser funcional.

En cuanto al propósito de la clasificación, Schellenberg no hace referencia ni a la naturaleza de los documentos ni a ninguna otra consideración teórica (como la necesidad de establecer y perpetuar el contexto original de creación de los documentos), sino que, de manera práctica, escribe que “los documentos deben ser guardados de manera ordenada y accesible para ser rápidamente recuperados cuando se necesitan” (Schellenberg, 1956, 47).

La aproximación canadiense a la clasificación

Hasta los años ochenta del siglo veinte, en Canadá como en los Estados Unidos, los sistemas basados en el asunto eran la regla. Los primeros intentos de una aproximación funcional a la clasificación pueden encontrarse en los sistemas desarrollados por las provincias de British Columbia y Nova Scotia, llamados *Administrative Records Classification System* (ARCS), *Operational Records Classification System* (ORCS), *Standard for Administrative Records* (STAR) y *Standard for Operational Records* (STOR) respectivamente. Gracias a la división física entre los documentos resultantes de las actividades administrativas comunes, que se incluyen en un sistema compartido por todas las agencias del gobierno, y los documentos resultantes

de funciones operativas distintivas de cada agencia, el sistema general es muy flexible y permite la interoperabilidad.

La principal ventaja de estos sistemas se deriva del hecho de que, asociando cada nivel inferior del cuadro de clasificación con un período de retención, la clasificación queda completamente integrada con un plan de conservación. Los plazos de conservación facilitan la gestión del ciclo de vida de los documentos, guiándolos a lo largo de una cadena establecida de responsabilidades, y funcionando como un “filtro” que tiene en cuenta los valores operativos, legales y de potencial largo plazo atribuidos a los documentos.

Sin embargo, desde un punto de vista metodológico, el permitir que los plazos de conservación o la gestión del ciclo de vida de los documentos –que no son objetivo primario de la clasificación– influyan en el diseño de la clasificación puede dar como resultado un cuadro que sacrifique necesidades actuales a potenciales necesidades futuras e imponga un orden “artificial” sobre los documentos. Un análisis en profundidad de los cuadros de clasificación canadienses aquí discutidos revela en efecto que la aproximación funcional declarada está, en algunos casos, subordinada a los requisitos de los plazos de conservación.³ En general, estos sistemas son ciertamente efectivos gracias al número de funcionalidades que proporcionan dentro de una herramienta integrada. Sin embargo, ninguno de ellos constituye realmente un buen ejemplo del resultado del análisis funcional en el sentido adecuado (Sabourin, 2001, 140-45).

A finales de los años noventa del siglo XX, el Archivo Nacional de Canadá (hoy en día Library and Archives of Canada), lanzó un proyecto para la revisión de su sistema de clasificación de documentos, con el fin de alinearlo con las nuevas políticas adoptadas por las autoridades, que se basaban en una metodología de valoración funcional conocida como macrovaloración⁴. El resultado de este proyecto fue el *Business Activity Structure Classification System* (BASCS), un sistema basado simplemente en las funciones que descansa sobre la aceptación de que la secuencia de pasos procedimentales tal y como se describen y a menudo se determinan en la legislación u otros instrumentos reguladores, potencialmente conforma la estructura de cualquier clase atribuida de actividad. Con la expresión *Estructura de Actividad* incluida en el acrónimo BASCS, sus desarrolladores se referían exactamente a la descomposición de funciones y actividades de acuerdo con un orden tanto jerárquico como secuencial, descendiendo hasta las unidades elementales que corresponden a los pasos, o transacciones, que generan los expedientes reales. De acuerdo con esta aproximación, esto último reflejaría así el desarrollo natural, prescrito o lógico, de cada actividad ejecutada por una agencia.

Limitaciones de los sistemas de clasificación completamente funcionales

No hay duda de que la metodología descrita más arriba es en efecto muy lógica y completamente funcional. Sin embargo, si se aplica sistemática y exclusivamente,

tal aproximación puede dar como resultado algún tipo de sistema abstracto y auto-referencial, una clasificación que reflejaría las funciones de la organización, pero que sería totalmente incapaz de capturar los modos de llevar a cabo el trabajo en una oficina real. Esto muestra solo una de las limitaciones de una interpretación estricta de la aproximación funcional a la clasificación.

Una segunda deficiencia se refiere al hecho de que no toda actividad única se comporta como un proceso estructurado y repetitivo. Existen áreas del desempeño humano, la investigación académica, la enseñanza, o la ejecución artística, que por el contrario, tienen la característica de ser creativas e impredecibles, así que las actividades relevantes no siguen ninguna secuencia preestablecida, lineal o cíclica, de pasos. Esto implicaría que una aproximación puramente funcional a la clasificación está destinada al fracaso debido a su propio carácter abstracto y a su “perfección”.

Una última consideración, relacionada con el documento, inspirada por el modelo canadiense es que, en un entorno del mundo real, no todo paso que conforma un proceso está constreñido a generar un fichero de transacción distinto. Puede que algunas oficinas encuentren más conveniente para los fines de sus negocios, por ejemplo, mantener todos los documentos generados por todo un proceso, o incluso toda una función, juntos en un solo fichero. En tal caso, el nivel superior de actividad, no el nivel de transacción, debería ser etiquetado como el punto de entrada para la creación del fichero. Si el principal conductor del diseño de la clasificación es un flujo de tareas, más que el flujo de documentos o las necesidades del usuario, los niveles inferiores del cuadro tienden a devenir demasiado detallados y, como tales, pueden causar excesiva fragmentación de ficheros. Como consecuencia, puede que los usuarios encuentren complicada de aplicar la clasificación, y puede que los gestores de documentos tengan dificultades para mantenerla actualizada⁵.

La clasificación de documentos en la práctica

Los cuatro bancos centrales que participaron en los estudios de caso realizados por la autora⁶ fueron cuidadosamente seleccionados sobre la base de los siguientes criterios primarios:

- Las organizaciones tenían que estar utilizando, o en proceso de desarrollar, sistemas de clasificación de documentos de los que se considerara que se basaban en funciones.
- Cada organización tenía que pertenecer a ser posible a un diferente “tipo de burocracia” de acuerdo con la categorización de Geert Hofstede.⁷

Líneas de investigación

Para permitir un análisis comparativo de los datos cualitativos recogidos en el curso de los estudios de múltiples casos realizados en las cuatro organizaciones seleccionadas, la autora confió en unas pocas líneas de investigación, que fueron parcialmente establecidas sobre la base de su revisión de la literatura y parcialmente emergieron durante el trabajo de campo realizado *in situ*.

- La primera de tales líneas de investigación implicaba conseguir una comprensión del rol de la gestión de documentos (incluidos la gestión de documentos y los archivos, tanto basados en papel como electrónicos) dentro de cada organización examinada. Esto incluía analizar las percepciones del valor asignado por la organización a sus documentos y a las personas que cuidan de ellos.
- Una segunda línea principal de investigación se refería a la investigación del número, tipología y calidad de cualquier proceso y control existente de gestión de documentos (p. ej., cuadros de clasificación de documentos corporativos y estructuras individuales de directorios, calendarios de retención, índices, planes de recuperación de desastres, sistemas de gestión de correo electrónico, y diversas funcionalidades de sistemas de gestión de documentos electrónicos [SGDE]).
- Tercero, este estudio se enfocaba sobre la implicación de los usuarios en las fases de desarrollo e implantación del sistema de clasificación, y uso de un SGDE, incluido un análisis de la formación recibida por esos usuarios. Era convicción de esta investigadora que estas fases son cruciales para comprender el modo en que las personas adoptan un sistema o tecnología dados, y por qué ocurren usos y adaptaciones específicos de tales “artefactos” en circunstancias dadas⁸.
- Finalmente, el último, y más central, de los aspectos analizados fue la clasificación y la función, con el fin de proporcionar algunas percepciones sobre el propósito de la clasificación de documentos y la comprensión de la aproximación funcional a la clasificación en los entornos estudiados.

No se informará de los hallazgos generales relativos a diferencias y similitudes en los contextos de gestión de documentos de los casos estudiados, porque quedan fuera del alcance de este ensayo. La siguiente sección se enfocará sobre los resultados específicos de la cuarta línea de investigación.

El propósito de la clasificación de documentos

Uno de los aspectos examinados se refería a las percepciones que los desarrolladores y usuarios de la clasificación tenían del propósito de la clasificación de documentos. La mayoría de los sujetos entrevistados consideraban la clasificación

como una mera herramienta de recuperación de la información. Todos ellos estaban de acuerdo en que un sistema basado en funciones, al ser bastante complejo y no intuitivo, no es satisfactorio desde el punto de vista del “archivar-y-encontrar”.

En una organización, que se caracterizaba por un programa bien establecido para la gestión de documentos en papel, los gestores de documentos compartían el punto de vista de que la clasificación era una poderosa herramienta mediante la que podría lograrse una gestión integral del ciclo de vida de los documentos. Sin embargo, la experiencia también les enseñó que, para satisfacer las necesidades de los usuarios, tenía que soportar una estructura menos compleja en el SGED, entendiendo que las dos estructuras podrían unirse algún día.

En solo un caso, gracias a unas circunstancias ambientales que favorecían una ejecución de negocios bastante estructurada, la clasificación se diseñó para que fuera el marco funcional donde los usuarios *directamente* almacenarían y organizarían sus documentos, para obtener una gestión integrada de los procesos documentales y los procesos de negocio, y finalmente para formar el archivo de la organización.

Independientemente de “cuán funcionales” fueran realmente los cuadros de clasificación analizados, solo unos pocos eran potencialmente capaces de satisfacer el propósito primario que la teoría archivística asigna a la clasificación (esto es, establecer y fijar la red original de relaciones que cada documento mantiene con cualquier otro documento relacionado y con la actividad que los generó). En la mayoría de los casos, la acumulación de documentos, o era completamente azarosa, o tenía alguna lógica “estructural”, que se correspondía o con el siempre cambiante entorno organizativo, o con la configuración incidental de los derechos de acceso de los usuarios a la documentación, que a su vez estaba alineada con la estructura organizativa y/o la categorización de seguridad de tipos dados de documentos.

La clasificación en un entorno electrónico

La creación de una estructura de directorios amigable para el usuario, separada del cuadro de clasificación funcional oficial (o serie de metadatos) parecía caracterizar la mayoría de soluciones adoptadas por las organizaciones estudiadas cuando se trasladaban a un entorno electrónico. En la mayoría de los casos, la falta de un concepto unificado de ambos marcos privaba a los metadatos funcionales de todo significado.

Adicionalmente, esta investigación mostraba que, no importa cuánto se simplificara la estructura disponible para los usuarios y se adaptara para hacerla adecuada a sus necesidades, siempre les parecía demasiado compleja y que consumía demasiado tiempo. Especialmente, la función de cualquier tipo de metadatos no estaba clara para los usuarios de todas las organizaciones investigadas.

Otra consecuencia de integrar la clasificación en los sistemas electrónicos, ha sido que la distinción entre “clases” y “ficheros” se ha vuelto poco precisa e incluso más confusa de lo que nunca fue en el mundo en papel. En este último, la materialidad de los ficheros siempre podía decir dónde estaba el límite. Una “carpeta” electrónica, *per se*, podría jugar tanto el rol de un elemento preestablecido, estructural del árbol de clasificación, como el de un “contenedor” *ad hoc* para los documentos realmente generados por las funciones y actividades representadas de manera abstracta en la clasificación. Solo mediante reglas específicas que se incluirían dentro de las propiedades estructurales de una tecnología dada, el acto de clasificar y el acto de archivar todavía podrían distinguirse con claridad. Entre todos los casos examinados, solo uno había diseñado un sistema donde la carpeta de clase fija y las carpetas de fichero variables estaban “física” y conceptualmente separadas.

Dificultades para una aproximación funcional

En todos los casos, los profesionales de los documentos parecían acordar de manera unánime que una aproximación funcional es difícil de comprender y aplicar para los usuarios. Por este motivo, o se ha convertido una estructura de carpetas basadas en la organización en el cuadro primario para que los usuarios ordenen sus documentos, o, si existía como tal un sistema de clasificación basado en funciones, solo los niveles superiores (primero y segundo) eran funcionales, mientras que los inferiores se decidían junto con los usuarios, por lo que, en teoría, podía encontrarse cualquier cosa ahí. En cualquier caso, la terminología del sistema se identificó como un factor esencial para ganar la aceptación del usuario. Esto implicaba que, tanto en la fase de diseño como en la de implantación, las organizaciones adquirirían el compromiso de adaptar su lenguaje al de los usuarios.

Sin embargo, esta investigadora tenía la sensación de que, a lo largo de su trabajo de campo en las organizaciones participantes, estaba acompañada por algún tipo de actitud escéptica por parte de los profesionales de los documentos en relación con la aproximación funcional a la clasificación. En algunos casos, lo que se cuestionaba era la eficacia real de tal método; mientras que en otros se dudaba que fuera deseable, y en otros viables. Todos los sujetos eran de la opinión de que las metodologías y técnicas ofrecidas por la literatura acerca de cómo llevar a cabo un análisis de negocio a efectos de clasificación de documentos eran poco claras, o, al menos, no muy útiles cuando se tenía que construir un sistema que tuviera que *funcionar* en la práctica.

En todos los casos se enfatizó que una aproximación pragmática era la mejor manera de proceder. Esto significaba que la clasificación se desarrollaba en realidad sin comprometerse en ningún cuidadoso análisis de funciones, actividades y transacciones de negocio. Solo en un caso, el diseño del sistema implicaba un análisis en profundidad de los procesos de negocio llevados a cabo por los departamentos del

banco. Este caso ejemplar tenía en cualquier caso que enfrentarse a las limitaciones que aparentemente todos los casos estaban experimentando al desarrollar sus diseños funcionales, fuera cual fuera la estrategia que siguieran.

En primer lugar, eliminar cualquier residuo de la estructura organizativa de un cuadro de clasificación parecía ser imposible. No solo los usuarios medios, sino también los gestores de documentos estaban inevitablemente sujetos a la influencia de las estructuras en las que vivían, de modo que les era natural adecuar los elementos funcionales y organizativos, incluso si tal ajuste iba contra cualquier lógica funcional. Por supuesto, cuanto más estructurada está una organización siguiendo un modelo funcional, más fácil es mantener una aproximación coherente en todo el cuadro. Sin embargo, como probaron los hallazgos de este estudio, algunas cuestiones “políticas” también podían influir en las decisiones del desarrollador de la clasificación.

Todos los casos examinados parecían haber encontrado obstáculos similares a las aproximaciones “puristas” en la fase de implantación de sus respectivos sistemas. Independientemente de su conducta abierta y transparente, los departamentos en todas partes reclamaban que necesitaban algún tipo de espacio “privado” en la clasificación donde pudieran almacenar, de manera invisible para otros departamentos, documentación de mero valor interno. Los gestores de documentos entrevistados encontraron aceptable esta excepción porque pertenecía simplemente a documentos que se consideraban efímeros por naturaleza (p. ej., copias de documentos ya archivados en áreas funcionales del cuadro; documentos que tenían contenido irrelevante, como planes de vacaciones, etc.).

Además de eso, todo lo que tenía que ver con actividades de funciones transversales (p. ej., un proyecto que implica a más áreas de negocio), estructuras (p. ej., comités y grupos de trabajo conformados por personas con formación y afiliaciones heterogéneas), o *modi operandi* (p. ej., procesos basados en la toma de decisiones de una reunión), generaría documentos y expedientes que, debido a su naturaleza cooperativa y de múltiples fuentes, no podrían ser capturados fácilmente por ninguna estructura funcional ni organizativa. Realizar duplicados de esos “objetos fronterizos” en varias áreas del cuadro de clasificación (o estructura de directorios) parecía ser la única solución posible para todos los sujetos de este estudio de caso. De hecho, esa actitud fue revelando la ausencia generalizada de una “verdadera aproximación funcional”, donde “verdadero” no solo se refiere al cuadro que incluye solo términos funcionales, porque esto último siempre podría estar sujeto a interpretaciones “estructurales”. “Verdaderamente” funcional significa que los departamentos o unidades no se perciben como “propietarios” de ninguna parte del cuadro, y por tanto todas las clases, así como todos los ficheros, son potencialmente accesibles y activamente utilizables por cualquiera en la organización (excepto aquellas clases o aquellos ficheros que requieren restricciones de acceso por motivos específicos).

Lo que una aproximación funcional en sentido propio no puede tolerar es una conducta no compartida, y todos los casos analizados mostraban similares limitaciones con respecto a la voluntad de los individuos de compartir “su” información. No era cuestión de capacidades técnicas, dado que en los SGED utilizados por esas organizaciones se incluían poderosas herramientas de colaboración. La naturaleza confidencial, si no secreta, de gran parte de los asuntos tratados por los bancos centrales podría haber contribuido a tales entornos cerrados.

Conclusión

La revisión de la literatura sobre gestión de documentos y archivística resaltó el hecho de que, aunque se promueve una aproximación funcional a la clasificación de documentos, ni el concepto de función ni el modo de analizar lo que una organización hace se explican minuciosamente en la teoría. Lo mismo puede decirse con respecto a la naturaleza y propósito de la clasificación. El diseño, la implantación y el mantenimiento de un cuadro de clasificación basado en funciones parece ser por tanto más un arte que una metodología establecida. Esta falta de una guía clara confunde obviamente a los usuarios y les hace adoptar varias aproximaciones “prácticas”.

Los resultados del estudio empírico realizado por la autora parecen confirmar que, para satisfacer el propósito que la teoría archivística asigna a la clasificación, esta última debe tener una estructura basada en funciones. Sin embargo, satisfacer este requisito no es suficiente, por el hecho de que, para ser eficaz al establecer y perpetuar el “vínculo archivístico” entre los documentos, la estructura funcional tiene que ser concebida como el principio de organización primario que determina, de una vez para siempre, el modo en que los documentos se acumulan en el sistema.

Con las posibilidades ofrecidas por los sistemas electrónicos, surge un cierto número de riesgos. Uno es que, cuando la estructura de carpetas utilizadas para archivar los documentos sigue un principio basado en la organización o simplemente se deja a los usuarios que la definan y redefinan de acuerdo con sus necesidades individuales, podría devenir imposible comprender el significado de los ficheros así ordenados una vez que su uso actual ha terminado, o reconocer una estructura coherente en el archivo que está siendo formado de modo tan casual y altamente personalizado. Otro riesgo se refiere a la pérdida de la noción de clasificación como separada del archivado.

Una de las principales conclusiones alcanzadas por el estudio del que aquí se informa es que una aproximación funcional –esto es, una aproximación que presupone ir más allá de los límites artificiales de cualquier estructura organizativa existente y que promueve por sí misma el compartir y la comunicación– no

puede aplicarse con éxito si la organización no está lista para ello. Todos los gestores de documentos que participaron en esta investigación se habían adherido al mensaje de transparencia, apertura y colaboración que subyacía a sus políticas, y lo habían anidado en la última generación de herramientas de gestión de información y documentos. Sin embargo, no tenían poder contra la fuerte resistencia de los departamentos “impermeables”. Hubiera sido necesario un proceso de gestión del cambio, comprensivo y riguroso, capaz de afectar a las estructuras profundas de las culturas organizativas existentes para garantizar un buen ajuste de la clasificación funcional con su entorno.

Bibliografía

- BEARMAN, David; LYTLE, Richard H. 1985. The Power of the Principle of Provenance. *Archivaria*. N° 21, (Winter 1985-86), págs. 14-27.
- CENCETTI, Giorgio. 1937. Sull'archivio come 'universitas rerum. *Archivi IV* (1937), 7-13. Reprint. 1970. *Scritti archivistici*. Rome, 47-55.
- COOK, Terry. 1992. Mind Over Matter: Towards a New Theory of Archival Appraisal. *The Archival Imagination: Essays in Honour of Hugh A. Taylor*. Ed. Barbara L. Craig. Ottawa. Association of Canadian Archivists. Págs 38-70.
- FELICE, Raffaele de. 1967. Per la formazione dei titolari di archivio. *Rassegna degli Archivi di Stato*. Vol. XXVII, n° 1 (January-April), págs. 59-86.
- FELICE, Raffaele de. 1988. *L'archivio contemporaneo. Titolare e classificazione sistematica di competenza nei moderni archivi correnti pubblici e privati*. Rome: La Nuova Italia Scientifica.
- DeSANCTIS, Gerardine; POOLE, Marshall S. 1994. Capturing the Complexity in Advanced Technology Use: Adaptive Structuration Theory. *Organization Science*. Vol. 5, n° 2 (May), págs. 121-47.
- DURANTI, Luciana; EASTWOOD, Terry; MACNEIL Heather. 2003. *Preservation of the Integrity of Electronic Records*. Dordrecht: Kluwer Academic Publishers.
- DURANTI, Luciana. 1998. *Diplomatics. New Uses for an Old Science*. Lahnam and London: The Society of American Archivists and Association of Canadian Archivists in association with The Scarecrow Press, Inc.
- DURANTI, Luciana. 1997. The Archival Bond. *Archives and Museum Informatics*. N° 11, págs. 213-18.
- DURANTI, Luciana. 1997. *I documenti archivistici. La gestione dell'archivio da parte dell'ente produttore*. Rome. Archivi di Stato: Quaderni della Rassegna degli Archivi di Stato no. 82. Ministero per i Beni Culturali e Ambientali, Ufficio Centrale per i Beni Archivistici.
- FOSCARINI, Fiorella. 2009. *Function-Based Records Classification Systems. An Exploratory Study of Records Management Practices in Central Banks*. PhD Thesis. Vancouver. School of Library, Archival and Information Studies: University of British Columbia.

- GIDDENS, Anthony. 1984. *The Constitution of Society. Outline of the Theory of Structuration*. Berkeley: University of California Press. 1984.
- GOVERNMENT OF BRITISH COLUMBIA. 2003. *Administrative Records Classification System (ARCS)*. Province of British Columbia.
- GOVERNMENT OF BRITISH COLUMBIA. 2003. *Operational Records Classification Systems (ORCS)*. Province of British Columbia.
- HOFSTEDE, Geert. 2001. *Culture's Consequences. Comparing Values, Behaviors, Institutions, and Organizations across Nations*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- JENKINSON, Hilary. 1937. *A Manual of Archive Administration*. Reprint. 1965. London: Percy Lund, Humphries & Co.
- JENKINSON, Hilary. 1980. The Classification and Survey of English Archives, (1943). *The selected writings of Sir Hilary Jenkinson*. Gloucester: Alan Sutton. Págs. 196-207.
- LODOLINI, Elio. 1992. *Archivistica. Principi e problemi*. Milan: Franco Angeli.
- MORGAN, Gareth. 1986. *Images of Organization*. Beverly Hills: Sage.
- ROMITI, Antonio. 1995. *Le principali sentenze sul protocollo delle pubbliche amministrazioni*. Viareggio: SAL Editoriale.
- SABOURIN, Paul. 2001. Constructing a Function-Based Classification System: Business Activity Structure Classification System. *Archivaria*. Vol. 51, págs. 137-54.
- SHELLENBERG, Theodore R. 1956. *Modern Archives: Principles and Techniques*. Chicago: University of Chicago Press.
- SHEPHERD, Elizabeth; YEO, Geoffrey. 2003. *Managing Records. A Handbook of Principles and Practice*. London: Facet Publishing.
- VALENTI, Filippo. 1981. Riflessioni sulla natura e sulla struttura degli archivi. *Rassegna degli Archivi di Stato*. N° 15, págs. 20-24.
- YATES, JoAnne. 1985. Internal Communication Systems in American Business Structures: A Framework to Aid Appraisal. *The American Archivist*. Vol. 48, n° 2, págs. 141-58.

Notas

¹ Un fallo importante del sistema alemán era el que la clasificación se aplicaba *a posteriori*, esto es, cuando la actividad a que los documentos hacían referencia había concluido y el expediente relevante se había transferido a un registro central, en lugar de ser concurrente con la creación de los documentos y el desarrollo de la actividad que los generó. Como consecuencia, el “orden original” de los documentos se creaba de algún modo artificialmente a efectos de control administrativo (Duranti, 1997, 55-58).

² Véase, por ejemplo, (Shepherd y Yeo, 2003).

³ Clases como “Políticas” o “Contratos”, por ejemplo, que no se relacionan con ninguna función específica, parecen significar que se crean series tipológicamente homogéneas a efectos de conservación.

⁴ Para más información sobre el modelo de la macrovaloración, véase (Cook, 1992, 38-70).

⁵ Estas y otras observaciones basadas en su análisis de la literatura (que implicó lecturas de una muestra más amplia que la aquí analizada) apoyaron la formulación de las cuestiones e hipótesis a investigar que guiaron la investigación de tesis de la autora.

⁶ En el momento de su investigación de tesis, la autora era archivera senior en el European Central Bank en Frankfurt am Main. Esta afiliación le ayudó a ser aceptada como investigadora en los cuatro bancos centrales elegidos. La identidad de los mismos no será revelada para proteger la confidencialidad y el anonimato de los datos recogidos.

⁷ El sociólogo Geert Hofstede identificó cinco “dimensiones” principales que determinarían la “naturaleza” de cualquier grupo humano. Basándose en dos de estas dimensiones (esto es, distancia del poder y evitación de la incertidumbre), categorizó las organizaciones en cuatro tipos básicos de los que es muy probable que estén asociados con diferentes países. Estos tipos son: 1) Burocracia personal, o modelo familiar (típica de China, Singapur y otros países asiáticos); 2) Burocracia total, o modelo piramidal (común en los países latino-mediterráneos); 3) Burocracia de flujo de tareas, o modelo de la máquina bien engrasada (encontrada principalmente en países germano-parlantes y en Finlandia); y 4) Implícitamente estructurada, o modelo de mercado (típica de los países anglo-sajones, Escandinavia y Holanda) (Hofstede, 2001, 375-77).

Este segundo criterio hizo posible que la investigadora comparara diferentes culturas organizativas y estilos de trabajo, incluidas prácticas relevantes de gestión de documentos, para iluminar las características de la relación función-documento en cada entorno diferente. Este ensayo, sin embargo, no elaborará más este aspecto, puesto que su propósito es el de discutir el punto de vista de los practicantes de la clasificación y la función revelado por las prácticas de gestión de documentos de los sujetos examinados, independientemente de cualquier cultura organizativa específica subyacente.

⁸ Este tipo de análisis ha sido inspirado por la lectura de la teoría de la estructuración de Giddens (Giddens, 1984) y su extensión conocida como teoría de la estructuración adaptativa (DeSanctis y Poole, 1994).