

LA GESTIÓN DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS SOPORTE DE LA E-ADMINISTRACIÓN: BENEFICIOS Y DESAFÍOS¹

Fabián Hernández Muñiz²

RESUMEN

La creación de políticas específicas para el desarrollo del gobierno electrónico ha dado en los últimos años las bases necesarias para las transformaciones de los Estados, los cuales se orientan a incrementar la transparencia en el sector público. Los ciudadanos participan de manera activa en los procesos de la gestión pública, y el concepto de democracia electrónica adquiere gran relevancia. Esta presentación discurrirá en el impacto que presenta la gestión de documentos generados en entornos electrónicos que obliga a los profesionales de la información a una reflexión crítica sobre el conocimiento epistemológico desde una perspectiva donde se integran la e-administración con la gestión documental electrónica, el gobierno electrónico y la dimensión archivística. Todos estos aspectos presentados y analizados contribuyen a una nueva heurística de la sociedad del siglo XXI.

Palabras clave: Gestión de documentos. Administración electrónica. Democracia electrónica. Archivística. Gobierno electrónico. Epistemología.

¹ Trabalho do Eixo Temático “A gestão de documentos eletrônicos na evolução digital das organizações” apresentado em 29 de agosto de 2017 no VIII Congresso Ibero-Americano de Arquivos Universitários (CIAU).

² Mestre em Gestão Documental, Transparência e Acesso à Informação pela Universidad Autónoma de Barcelona (UAB), Espanha. Docente da Facultad de la Información y Comunicación, na Universidad de la República (Udelar), Uruguai. E-mail: fabian.hernandez@fic.edu.uy.

1 A MODO DE INTRODUCCIÓN

Con el cambio epistemológico provocado a partir del desarrollo de la Sociedad de la Información, y los avances tecnológicos que añaden valor a la gestión gubernamental, es necesario atender a los desafíos y visualizar estrategias para la construcción de un gobierno electrónico.

Cierto es que las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) permean hoy la mayor parte de las actividades del conocimiento, las prácticas de la vida ciudadana y la producción.

Los cambios operados a escala global han forjado una nueva manera de concepción de la sociedad, hasta llegar a la denominada Sociedad Red (*network society*), término acuñado por el psicólogo social y especialista en comunicación noruego Stein Braten, y el cual aparece en su obra *Modeller av menneske og samfunn*³ de 1981, adoptado por Manuel Castells, en las cuales las redes imperantes en las organizaciones de jerarquización vertical detentaban el poder tecnológico, y con ello, de la información (Castells, 2006).

Repasemos: En los años 90' y en los inicios del siglo XXI, se asiste a un cambio de paradigma, provocado por la irrupción las TIC, borrándose las fronteras y proyectándose hacia la globalización, en la cual la conocida red de redes (internet) ha jugado un rol determinante, dirigido inicialmente al desarrollo económico, y colocando a EEUU en el liderazgo mundial.

Esto ha provocado una coyuntura que ha producido transformaciones económicas y sociales profundas, haciendo del mundo un mercado único. Sin embargo, y al mismo tiempo, ha generado una mayor asimetría entre las regiones, y dentro de éstas, entre los sectores sociales que la conforman.

Wilmer Moyano, destaca el aporte de Eva Méndez Rodríguez, quien considera que la información posee dos valores diferentes, uno vinculado a la información como un objeto de consumo, y otro referido a esta como un sector económico. El primer valor iguala, mientras que el segundo requiere de un desarrollo tecnológico avanzado, creando una desigualdad

³ *Modelos de hombre y la sociedad: puentes entre la teoría y la experiencia de la sociología y la psicología social*, es una obra de Stein Braten basada en teorías de la psicología social.

(Moyano, 2004).

Si bien la red de redes permite acceder a la información desde lugares remotos, para ello es preciso un conjunto de elementos imprescindibles que poseen un costo determinado. Se asiste, entonces, a una transformación en las estructuras de las sociedades posmodernistas, dimensionada a través de la riqueza informacional y de las capacidades de comunicación de los individuos, más allá de las fronteras geográficas conocidas, generando nuevas formas de desarrollar la vida en sociedad.

Ivan Szekely reconoce un nuevo paradigma caracterizado por el acceso global y remoto a la información, y lo nomina *paradigma global* (Szekely, 2014), al tiempo que en el universo de los archivos cohabitan los documentos en *medium* papel con los electrónicos, y con aquellos que han sido productos de formas de reprografía (en su mayor parte, digitalizados).

Peter Burke, señala que los archivistas se han enfrentado, y aún lo hacen, a problemas de almacenamiento de la documentación en el *medium tradicional*, destacando que el almacenamiento online ha llegado justo en el momento más oportuno (Burke, 2012).

Basado en este nuevo paradigma, en la actualidad, los archivos ya no deben ser entendidos meramente como custodios de la memoria, estáticos y pasivos, sino que se tornan dinámicos y activos, adquiriendo un rol estratégico en la gestión de la información de las organizaciones.

Este proceso viene acompañado de procedimientos de automatización de las actividades administrativas tradicionales, provocando además un cambio cultural vinculado, entre otras cosas, con la construcción de la e-administración.

En este nuevo contexto, los cambios han impactado sustancialmente en las dimensiones de los archivos, comenzando a considerárseles activos y participativos de importancia estratégica en la gestión de la información (Orcesi y Hernández Muñiz, 2015), e iniciándose un proceso de reivindicación de su posición dentro de una organización y como entidades democratizadoras de la información en las sociedades.

2 POLÍTICAS PÚBLICAS, DE TRANSPARENCIA, Y EN MATERIA DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS Y ARCHIVOS

Para definir políticas públicas, José Maria Jardim señala que el análisis de este tipo de políticas se corresponde con un área del conocimiento que posee una matriz anglosajona y proveniente de la ciencia política, presentando un carácter multidisciplinar (Jardim, 2006).

A su vez, cita a Bardach (1998) quien enuncia que se trata de un conjunto de conocimientos proporcionado por diversas disciplinas de las ciencias humanas utilizados para buscar resolver o analizar problemas concretos en política (policy) pública (Jardim, 2006). Y, además, señala que algunas políticas son más explícitas o latentes, o adquieren la forma de una no decisión, por lo que el estudio de las políticas debe detenerse también en el examen de las no decisiones, puesto que en algunas oportunidades una decisión no tomada asume la forma de decisión (Jardim, 2010).

Ahora bien, ¿qué sucede con las políticas públicas archivísticas? Se puede definir que este tipo de políticas públicas se corresponde con el conjunto de orientaciones o directrices para producir y gestionar documentos auténticos, fiables y utilizables, capaces de sostener la funciones y actividades de las organizaciones y de los individuos durante tanto tiempo como sea necesario, y de servir como memoria y fuente para la historia.

Incluye el establecimiento de un marco normativo, así como la dotación de los medios materiales y humanos necesarios para su desarrollo. La política archivística debe ser adoptada al más alto nivel de decisión y promulgada, comunicada e implementada en todos los niveles de una organización (Cruz Mundet, 2011).

La legislación en su máxima acepción es el conjunto o cuerpo de leyes por las cuales gobierna el Estado, o una materia determinada. Es la mayor autoridad, acorde con la Constitución política de una nación, por medio de la cual se preceptúan unas series de disposiciones.

Ahora bien, para el universo de la archivística, se puede decir que la legislación archivística se corresponde con el conjunto de normas que regulan y controlan las políticas archivísticas de un país. La profesora. Antonia Heredia destaca que una norma es un documento con contenido regulador (Heredia Herrera, 2011).

Las leyes sobre archivística son imprescindibles en un Estado de Derecho porque

ordenan la aplicación de las normativas en los archivos y, con ello, el valor legal, administrativo, fiscal, informativo y cultural de los documentos. Por tanto, se corresponden con el conjunto o cuerpo de leyes relativas a los archivos que por extensión suele aplicarse a todo conjunto normativo (decretos, reglamentos, etc.) respecto a esta materia (Cruz Mundet, 2011).

Lejos de ser un fin en sí misma, la legislación archivística constituye un medio para lograr propósitos administrativos y sociales. Favorece la modernización de los archivos, permitiendo garantizar y respaldar aquellos procesos vinculados al tratamiento de la documentación.

Si bien es cierto que las disposiciones legales aseguran la puesta en marcha de las políticas archivísticas, muchas de estas se ven cercenadas por la falta de apoyo, interés, y decisión de los gobernantes de turno.

Esto último, es producto de la ausencia en la concienciación respecto a la razón de ser de los archivos, de su importancia en el proceso productivo de un país, a fin de hacer más transparente la gestión pública, contribuyendo a consolidar el sentido de pertenencia de la comunidad nacional.

Conceptos vinculados con activos de información pública, acceso, datos abiertos, representación, uso y reutilización de la información, participación, y una cantidad de terminología relacionada al quehacer del buen gobierno comienzan a dimensionarse en torno a esa herramienta fundamental que adquiere gran vigor: la transparencia.

Se puede decir que la información pública se corresponde con toda aquella información emanada de los organismos del Estado a través de ese derecho intrínseco de la ciudadanía a acceder a la información sin discriminación de ningún tipo.

Este derecho es un derecho humano esencial reconocido por la Declaración Universal de Derechos Humanos, en el *Pacto de Derechos Civiles y Políticos* y en la *Convención Interamericana de Derechos Humanos*.

La transparencia se encuentra vinculada fuertemente con la publicidad y el acceso a la información pública, constituyendo los medios imprescindibles para la prevención, así como para rebatir la corrupción.

Nuria Cunill Grau, al abordar los medios de la transparencia, reflexiona señalando que

una de las lecciones, proveniente de su experiencia acumulada, es que la transparencia constituye un proceso cuyo desarrollo no puede dejarse librado a la discrecionalidad de las propias autoridades, sino que exige una combinación de medios, es decir que presenta un abordaje multifacético y, al mismo tiempo, un enfoque político (Cunill, 2006).

Y agrega que este tipo de abordaje se fundamenta por dos razones: en primer lugar, como bien lo destaca Schedler (2004), la transparencia nunca es absoluta, hay que contar siempre opacidad del poder.

Otra razón, relacionada con la anterior, es que la transparencia es huidiza, cabe esperar que una vez iluminado un espacio, algunos procesos de adopción de decisiones se desplacen hacia lugares más oscuros. La razón de fondo es que la transparencia afecta los balances de poder y, por lo tanto, hay que esperar el desarrollo de iniciativas para evitarlas (Cunill, 2006). Existe un consenso académico y político por el cual se establece que, a mayor nivel de transparencia en la gestión pública, mayor será el nivel de eficiencia administrativa y económica, lo cual a su vez deriva en el fortalecimiento de los derechos políticos, económicos y sociales de los ciudadanos (Corti, Caneiro, Prats y Lanza, 2010).

En ese sentido, los servicios archivísticos pueden concebirse como el conjunto de prestaciones orientadas a satisfacer determinadas necesidades o cuidar los intereses de un tipo de usuarios sin necesidad de crear bienes materiales (Franco Espinio y Pérez Alcazar, 2015).

3 INTERVENCIÓN DE LA GESTIÓN DE DOCUMENTOS EN LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

La administración pública como organización tiene como primera inquietud la mejora de la eficacia y rentabilidad, y como segunda, dar una respuesta a esa búsqueda de mayor eficacia; surgiendo el concepto de utilidad social que se toma como instrumento para satisfacer a las demandas concretas de los ciudadanos.

Es razonable señalar que existen conflictos entre los ciudadanos (o usuarios) y la administración pública, por lo que se trata de articular mecanismos que los acerquen, y que sean tomados como cambios en la sociedad en su conjunto. La introducción de la gestión y

organización en la administración pública moderniza a la misma.

En el acercamiento entre los ciudadanos y la administración, siendo esta última juzgada por los primeros, es donde la información y su acceso están jugando un rol fundamental ya que esto es clave para una democracia administrativa.

Domingo Laborda hace mención a varias características comunes a todas las Administraciones públicas, a partir de las quejas de los ciudadanos y las empresas, tales como:

- el exceso de papeleo;
- largas y lentas filas de espera en la atención;
- pérdida de tiempo y horas de trabajo;
- siempre falta algún papel;
- formularios complejos en su llenado;
- documentación complementaria (certificados, copias certificadas, etc.);
- peregrinación por ventanillas, controles y firmas (Laborda Carrión, 2011).

Y agrega que la carga administrativa, por necesaria que sea hace perder tiempo a los ciudadanos, dinero a las empresas, productividad a la economía, competitividad al país, eficiencia y eficacia a la propia administración, algún que otro voto al gobierno, y la paciencia a todo el mundo (Laborda Carrión, 2011).

La creación de políticas específicas para el desarrollo del *gobierno electrónico* (*e-government*) han dado en los últimos años las bases necesarias para las transformaciones de los Estados, orientándose estos al incremento de la transparencia en el sector público.

El objetivo perseguido y prioritario de cualquier gobierno es hacer más simple y cordial la relación entre el ciudadano y la Administración, debiendo las políticas públicas estar determinadas, por un lado, a través del equilibrio entre los objetivos políticos y económico del gobierno, y por otro lado, por las necesidades y expectativas de los ciudadanos (Laborda Carrión, 2011).

En el marco de referencia respecto al contexto epistemológico impulsado por los procesos de la Sociedad de la Información, abordado anteriormente en este trabajo, corresponde señalar en este capítulo que, como menciona Elena Salgado, las

administraciones públicas no han estado ajenas a estos procesos de cambios, teniendo un rol importante en la construcción de la nueva sociedad, a partir de políticas dirigidas a la introducción de las tecnologías en la sociedad y garantizar la satisfacción a las demandas ciudadanas (Salgado, 2011).

Dentro de este cambio heurístico en las pautas del accionar de la administración pública, la aplicación de las TIC resulta un esfuerzo que tiende a suplir los defectos de la propia administración y han revolucionado el sistema clásico de acceso, dotándola de un inmenso valor agregado con la creación de bases de datos, por ejemplo, permitiendo al ciudadano un acceso más rápido y eficiente.

Corresponde señalar que una mala organización no es solamente la que da respuestas equivocadas sino también la que no se adapta a las necesidades coyunturales.

La relación entre la administración y los usuarios, entonces, no atiende solo a razones de orden práctico, sino también está determinada por las exigencias políticas, ya que es imprescindible que esta se encuentre abierta a las demandas y a la participación de los ciudadanos.

Estos últimos exigen que haya una mejor eficacia, reclamando rapidez y mayor flexibilidad y transparencia en la gestión pública. Cuanto más accesible sea para los ciudadanos más legítima será dicha gestión.

Los ciudadanos participan de manera activa en los procesos de la gestión pública, y el concepto de *democracia electrónica* adquiere gran vigor. Canals (2001), citado por Barone, entiende como *democracia electrónica (e-democracy processes)* al conjunto de aplicaciones de internet que ofrecen canales para la participación de los ciudadanos en la toma de decisiones de las administraciones públicas (Barone Rodríguez, 2012).

En ese sentido, la *administración electrónica (e-administración)* es otra manera de gestión que implica la incorporación de las TIC en el ámbito de la administración pública, con el objetivo puesto en las relaciones entre los ciudadanos y la propia administración, y mejorar la calidad y eficiencia de los servicios públicos (Barone Rodríguez, 2012).

Ahora bien, Agustí Cerrillo i Martínez sostiene que la Administración electrónica tiene un carácter poliédrico, en el sentido que presenta distintos planos (técnico, político-

organizativo y jurídico), en la medida que avanzar en su desarrollo no es suficiente con la incorporación de los medios electrónicos a la Administración Pública, puesto que es preciso un cambio en la cultura administrativa impulsado por un liderazgo claro y decidido, además de acompañarse de un marco regulador (Cerrillo i Martínez, 2007).

Por tanto, el desarrollo de la *e-administración* comporta una honda transformación de carácter organizativo, cultural y normativo, en donde los documentos de archivo deben ser diseñados, incorporados, comunicados y preservados (Cermeno, 2009).

Elisa García-Morales, señala que la *e-administración* se caracteriza por, en primer lugar, presentarse como un nuevo modelo de administración, orientado al ciudadano, y sustentarse en los principios de eficacia y eficiencia de la gestión pública.

Al mismo tiempo, se ofrece como un modelo de arquitectura organizacional más horizontal que vertical, rápido y de reducción de la práctica burocrática, e integrando los servicios en un único lugar para mejorar así la atención ciudadana (García Morales, 2013).

La informatización administrativa requiere de una revisión, actualización producción normativa, en virtud del cambio de gestión, considerando los componentes tecnológicos y su impacto en los procesos administrativos.

Para ello, es preciso que se considere la validez jurídica de los documentos electrónicos, se reconozca la firma electrónica, con igual valor para la administración pública y para los privados, y la interoperabilidad entre las distintas administraciones y con el ciudadano (García-Morales, 2013). Se destaca que este último componente es clave en la *e-administración*.

4 CONSIDERACIONES FINALES

Con la introducción de TIC en la administración, se ha producido un impacto sustancial en el trabajo administrativo a la interna de las organizaciones, teniendo como fin el facilitar la gestión administrativa, y generando una transformación en la manera de documentar las actividades.

En ese contexto, se presenta una tendencia hacia la gestión por procesos, a considerar

la información y el conocimiento como activos, generando un cambio en la organización del trabajo en las oficinas, lo que trae aparejado una gestión documental transversal a la interna de las organizaciones (García-Morales, 2013).

Es así como, desde el último tercio del siglo XX la información sostenida en soporte digital comienza a situarse incluso en el seno de las actividades administrativas de las organizaciones, primero en el ámbito privado y luego llegando a las esferas públicas.

Se puede señalar que, desde el punto de vista de la gestión documental y de archivos, se da nacimiento a la producción de documentos con códigos únicos, a través de bits, y comienzan a desarrollarse archivos de almacenamiento en distintos locus virtuales, repositorios digitales, institucionales o no, y de esta manera dando el inicio a lo que se puede denominar *archivística digital*.

Ahora bien, Elisa García-Morales puntualiza sobre la importancia de la coexistencia entre la *gestión electrónica de documentos* y la *gestión de documentos electrónicos*. La primera, dirigida a la gestión de los documentos en soporte tradicional, o sus copias digitales, a través de aplicaciones informáticas. La segunda, referida a la gestión de documentos de archivo en soporte electrónico únicamente (García-Morales, 2013). Es decir, los documentos de archivo con un ciclo de vida exclusivamente en entorno electrónico.

Esta autora, da un enfoque integral de la gestión documental, la cual define como el conjunto de actividades que permite gestionar y controlar de manera sistemática la creación, la recepción, el mantenimiento, el uso y la disposición de los documentos (García-Morales, 2013). Y, podemos agregar, contemplando los procesos y las habilidades que aseguren una eficiente captura, control y preservación de los documentos como prueba de las actuaciones administrativas y garantía de los derechos de los ciudadanos.

Se reafirma que la gestión documental se concibe como un conjunto de actividades y elementos interrelacionados, planificados y controlados que se orientan a la consecución de una finalidad alineada con los objetivos de la e- administración (Inter-PARES de Preservación digital, 2010).

Por tanto, es necesario de la construcción de una estrategia específica por parte de cada entidad pública, y dirigida a *una gestión documental electrónica* en donde las

agrupaciones documentales lógicas coexistan con las físicas, en una situación de hibridez archivística, conformando de esta manera una dimensión integral de estos activos cada vez más importantes para las organizaciones.

La construcción del futuro en cuanto a gestión de documentos y archivos pasa indudablemente por la transformación digital de las organizaciones, con ordenamiento jurídico hacia lo público, pero con relación al sector privado, siendo el primero el motor del cambio (Díaz Rodríguez, 2016).

Para finalizar, se puede hacer mención a las consideraciones de Carlos Zapata Cárdenas, quien señala que la tecnología es únicamente la plataforma sobre la cual se implementan las prestaciones de la e-administración, y a ese respecto, la construcción del gobierno electrónico requiere de la mirada no solo sobre las TIC, sino también respecto a la información y a la manera en que esta es utilizada por la sociedad (Zapata Cárdenas, 2011).

THE ELECTRONIC DOCUMENT MANAGEMENT SUPPORT OF THE E-ADMINISTRATION: BENEFITS AND CHALLENGES

ABSTRACT

The creation of specific policies for the development of e-government has given the necessary bases for the transformations of the States, which are aimed at increasing transparency in the public sector in recent years. Citizens participate actively in the processes of governance, and the concept of e-democracy acquires great importance. This presentation will run on the impact that presents the management of documents generated in electronic environments which obliges the professionals of information to a critical reflection on the epistemological knowledge from a perspective where you are integrated with the electronic document management, e-administration, e-government and the archival dimension. All these aspects presented and analyzed all contribute to a new heuristic of the society of the 21st century.

Keywords: Record management. E-administration. E-democracy. Archival Science. E- government. Epistemology.

REFERENCIAS

BARONE RODRÍGUEZ, Sabina. (2012). Buenas prácticas para la implementación y desarrollo de la administración electrónica. Universidad de la República (Uruguay). Instituto de Derecho Informático, y Universidad de la República (Uruguay). Instituto de Derecho Informático. Jornadas Académicas (Montevideo). **Derecho informático: doctrina, jornadas académicas, jurisprudencia, derecho positivo, opiniones consultivas, informaciones, documentos** (Tomo 12). Montevideo: FCU.

BURKE, Peter. (2012). **Historia social del conocimiento: de la enciclopedia a la wikipedia**. Barcelona: Paidós.

CASTELLS, Manuel. (2006). **La sociedad red: una visión global**. Madrid: Alianza.

CERMENO MARTORELL, Lluís. Una primera visión sobre el contexto actual de la gestión de documentos en el marco de la e-administración. Cermeno Martorell, Casellas i Serra, Lluís-Esteve. **La norma ISO 15489 y la implantación de un sistema de gestión de documentos: analógicos y electrónicos**. Las Palmas de Gran Canaria: ASARCA Forma 5, pp. 12-24.

CERRILLO I MARTÍNEZ, Agustí. (2007). La regulación de la administración electrónica local: el caso del Ayuntamiento de Barcelona. Fonto i Llovet, Tomás. **Anuario del Gobierno local 2006: la reforma de los estatutos y la legislación local**. Barcelona: Instituto de Derecho Público, p. 175-208.

CORTI, Analia; CANEIRO, Mariángeles; PRATS, Martín y LANZA, Edison. (2010). **Índice de Transparencia Activa en Línea (ITAeL): El Estado uruguayo y la provisión de información pública a través de la web**. Montevideo: Centro de Archivo y Acceso a la Información Pública / Instituto de Estudios Legales y Sociales del Uruguay.

CUNILL GRAU, Nuria. (2006). La transparencia en la gestión pública: ¿cómo construirle viabilidad? **Estado, gobierno, gestión pública: Revista Chilena de Administración Pública**, (8), pp. 22-44. Recuperado de: <<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2315250>>

CRUZ MUNDET, José Ramón. (2011). **Diccionario de archivística: con equivalencias en inglés, francés, alemán, portugués, catalán, euskera y gallego**. Madrid: Alianza.
Díaz Rodríguez, Alfonso. (2016). La transformación digital: una oportunidad de innovación en los archivos. *Tabula*, 19, pp. 13-17.

FRANCO ESPIÑO, Beatriz y PÉREZ ALCÁZAR, Ricard. (2015). **Modelo de archivos de la red de Transparencia y Acceso a la Información (RTA): Documento de Trabajo N° 30**. Madrid: Programa EUROSociAL. Recuperado de: <http://sia.eurosoci-al.eu/files/docs/1429776743-DT_30_RED%20DE%20TRANSPARENCIA.pdf>

GARCÍA-MORALES, Elisa. (2013). **Gestión de documentos en la e-administración**. Barcelona: UOC.

HEREDIA HERRERA, Antonia. (2011). **Lenguaje y vocabulario archivísticos**. Andalucía: Junta de Andalucía. Conserjería de Cultura.

INTERPARES 3 PROJECT. Team México.(2012). **Glosario InterPARES de Preservación Digital en español: diplomática**. Versión 1.0. Recuperado de: <http://www.interpares.org/display_file.cfm?doc=ip3_mexico_glosario_interpares_diplomatica_v1-0.pdf>.

JARDIM, José María. (2006). Políticas públicas archivísticas: principios, actores e procesos. **Arq. y Adm.**, 5(2), pp. 5-16.

_____. (2010). **Políticas y sistemas de archivos**. México: Secretaría General Iberoamericana. Red de Archivos Diplomáticos Iberoamericanos.

LABORDA CARRIÓN, Domingo. (2011). Adaptación de las estructuras administrativas hacia el e-government: simplificación administrativa, transparencia y publicidad de los procedimientos. Gómez-Pomar Rodríguez, Julio y López Aranda, Miguel. **Administración Electrónica: el modelo español**. EuroEditions, pp. 76-105.

MOYANO GRIMALDO, Wilmer A. (2004). Sociedad de la Información: metadatos y futuro de la Internet en la recuperación de información de calidad. **Bibliotecas y Tecnologías de la Información**, 1(1). Recuperado de: <<http://eprints.rclis.org/7010>>

ORCESI, Telma y HERNÁNDEZ MUÑIZ, Fabián. (2015). El metaconocimiento generado en los archivos: perspectivas epistemológicas del acceso a los documentos. **Rev.Cs.Doc.**, 1(2), pp. 26-39. Recuperado de: <<http://www.cienciasdeladocumentacion.cl/vol-1-num-2.html>>

SALGADO, Elena.(2011). El papel de la Administración Pública en la Sociedad de la Información. Gómez-Pomar Rodríguez, Julio y López Aranda, Miguel. **Administración Electrónica: el modelo español**. EuroEditions, pp. 8-19.

SZEKELY, Iván. (2014). Archivos, archivistas, paradigmas archivísticos: desafíos en la Sociedad de la Información. Torres, Natalia. **Hacia una política integral de gestión de la información pública: todo lo que siempre quisimos saber sobre archivos (y nunca nos animamos a preguntarle al acceso a la información)**. Buenos Aires: CELE, Universidad de Palermo. Recuperado de: <http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2463197>

ZAPATA CÁRDENAS, Carlos Alberto. (2011). **Gestión documental y Gobierno electrónico: problemas, retos y oportunidades para los profesionales de la información**. Bogotá: Archivo General de la Nación. Recuperado de:

Fabián Hernández Muñiz

<http://www.archivogeneral.gov.co/sites/all/themes/nevia/PDF/SINAE/Manuales/V2_Gestion_Documental_2015_PDF_INT.pdf>

Trabalho recebido em: 13 jun. 2018

Trabalho aceito em: 20 jun. 2018
