

## El mapa documental y la gestión documental orientada a procesos

Elisa García-Morales

23 enero 2014

**García-Morales, Elisa** (2014). "El mapa documental y la gestión documental orientada a procesos". *Anuario ThinkEPI*, v. 8, pp. 156-158.



**Resumen:** Los mapas de procesos son una herramienta para transformar la gestión de las empresas hacia una orientación a procesos. Los mapas de información y documentos constituyen un complemento necesario para determinar los registros que se originan en los procesos y sus características. Su finalidad es apoyar la gestión documental y en definitiva el gobierno de la información. Se sugiere la idea de avanzar hacia una cartografía completa para el gobierno de la información que incorpore otros aspectos como la gestión de riesgos, los mapas de aplicaciones y sistemas TI y la seguridad de la información.

**Palabras clave:** Mapa documental, Mapa de procesos, Gestión documental, Cartografía de información, ISO-TR 26122, Gobierno de la información.

**Title:** Process maps and process-oriented document management

**Abstract:** The process map is a tool that helps in transforming company management to a process orientation. Records and information maps are a useful tool to determine the records in the processes and their characteristics. Their purpose is to support records management and ultimately information governance. The recommendation is made to move towards a complete cartography of information governance, mapping other aspects such as risk management, IT maps applications, and systems and information security.

**Keywords:** Information maps, Process maps, Records maps, Records management, ISO-TR 26122, Information cartography, Information governance.

Muchas empresas y organizaciones están reorientando sus modelos de gestión hacia un enfoque basado en procesos que las permita ser más eficientes, flexibles y competitivas. Ello implica una evolución radical desde un modelo industrial basado en estructuras muy jerarquizadas, hacia un modelo horizontal que conecte de forma transversal las actividades de la organización.

En paralelo a esta tendencia se observa una creciente externalización de parte importante de la operación empresarial y/o de aquellos procesos que no constituyen la esencia del negocio.

### Gestión documental orientada a procesos

Este cambio de contexto unido al avance en la implantación de las tecnologías, convierte la gestión de la información y los documentos en un elemento clave para toda iniciativa de desarrollo empresarial. Los tradicionales modelos archivísticos basados en esquemas orgánicos o funcionales y en parámetros aplicables al papel no se adecúan a las nuevas necesidades de las organizaciones. La gestión documental tiene que adaptarse a los tiempos y al enfoque a procesos que prevalece en las empresas:

a) La función de "gestión documental" debe reubicarse en la organización y:

- liderar el gobierno de la información y situarse en el contexto de toma de decisiones de gobierno y estrategia empresarial. En los proyectos de definición estratégica recomendando habitualmente que se enuncien claramente las responsabilidades en relación con el "gobierno del contenido", de forma que actúen de contrapeso necesario sobre el "gobierno del continente", que es el de las aplicaciones informáticas y los sistemas TI.
- establecer una operación normalizada (procesos documentales estandarizados) aplicable a cualquier proceso empresarial y susceptible de ser ampliamente externalizada.

---

**"La gestión documental tiene que adaptarse a los tiempos y al enfoque a procesos que prevalece en las empresas"**

---

b) La gestión documental debe ser capaz de acompañar el rediseño y mejora de los procesos apoyando la identificación, simplificación y automatización de la información documentada que originan los mismos. Para ello es imprescindible realizar el análisis documental siguiendo las buenas prácticas recomendadas en la norma ISO 26122 que parte de la base de que “el análisis de los procesos de trabajo se lleva a cabo para determinar los requisitos para la creación, incorporación y control de documentos”.

## El mapa documental acompaña al mapa de procesos

Como apoyo a esta estrategia, los mapas de procesos y actividades son una herramienta básica de trabajo. Los macroprocesos establecen las categorías principales en los niveles estratégicos o de gobierno, de negocio y de soporte a la actividad. Estas categorías se segmentan en subniveles más o menos complejos según las dimensiones y estructura de la empresa.

Existen numerosas aplicaciones que permiten modelar los procesos empresariales: analizarlos, documentarlos y hacer que sean visibles desde lo que es la estrategia hasta el procedimiento paso a paso. Los mapas de procesos recogen información clasificada sobre los procesos y actividades, los grupos involucrados en su ejecución, su estructura, reglas y procedimientos, y las entradas, salidas y controles requeridos. El objetivo final es la introducción de mejoras en la gestión para conseguir una mayor eficiencia y calidad en los productos y servicios a los clientes.

El mapa de información documentada o mapa documental es una representación espacial de la sistematización del análisis documental realizado en los procesos. En él se recoge la información sobre las series documentales y los documentos producidos por la empresa, describiendo sus características esenciales y los criterios aplicables a lo largo de su ciclo de vida.

Su origen conceptual se remonta al trabajo de **Horton** y **Burk** en 1988 y ha sido aplicado bajo distintas características y formas de representación según las necesidades. Desde 1999 lo he aplicado en la práctica en numerosas empresas

El Blog de la BNE Web de la Biblioteca Nacional de España



El mapa de procesos, un medio para la transparencia de la BNE  
octubre 14, 2013 | 9 comentarios



Servicio de Intranet. Biblioteca Nacional de España

La transparencia en el ámbito de las administraciones públicas consiste en que éstas aporten su información a la parte interesada formada por ciudadanos, empleados públicos y otras entidades (colectivos sociales, empresas...) para lograr una mayor relación con éstos y a la vez mejorar la difusión de su actuación, garantizando el derecho a la información reflejado en el ordenamiento jurídico desde la Constitución de 1978 hasta normativa más actual como, por ejemplo, la reglamentación sobre reutilización de la información del sector público.

SÍGUENOS EN

Artículos (RSS)

CATEGORÍAS

- Adquisiciones
- Biblioteca Digital Hispánica
- Bibliotecas y bibliotecarios
- Catalogación y clasificación
- Cooperación
- Divulgación
- Efemérides
- Exposiciones y actividades
- Fondos y colecciones destacadas
- Gestión del conocimiento
- Historia de la Biblioteca Nacional
- Libros y edición
- Preservación y conservación
- Redes sociales
- Reuniones y conferencias
- Tecnologías de la información
- Tutoriales
- Usuarios

ARCHIVOS

Elegir mes

ETIQUETAS

Archivo de la palabra Archivos personales Archivo web Arquitectura Atlas y mapas Ayuda para la búsqueda Biblioteca Digital del Patrimonio Iberoamericano Carteles Cartografía Ciencia y tecnología Cine Comunicación interna Cómic Depósito legal Dibujos Ephemera Fotografías Grabados Hemeroteca Digital IFLA Incunables Libros electrónicos Literatura Manuscritos Museos Música Partituras

<http://blog.bne.es/blog/el-mapa-de-procesos-un-medio-para-la-transparencia-de-la-bne>

como instrumento esencial para el control de la producción documental y de información. El mapa, que inicialmente se basaba en los tradicionales cuadros de clasificación funcionales, ha evolucionado en paralelo a los nuevos retos planteados en el campo de la gestión de contenidos y el *records management*, vinculándose a los procesos de negocio y permitiendo albergar nuevos contenidos y registros de información producidos en el contexto de la gestión electrónica.

**“La gestión documental debe ser capaz de acompañar el rediseño y mejora de los procesos apoyando la identificación, simplificación y automatización de la información documentada que originan”**

Un aspecto crucial es determinar el análisis necesario para el objeto del mapeo; así como para realizar un mapa es necesario recorrer el territorio, en nuestro caso este recorrido se realiza mediante el análisis de la información producida y recibida por la empresa. Por tanto, habrá que establecer el ámbito de actuación y la profundidad de análisis requerido según sean las necesidades y objetivos del mapa.

La convergencia hacia la conexión con los mapas de procesos empresariales es un camino natural por el cual el mapa documental es capaz de informar a éstos de los “registros” producidos en los distintos niveles de actividad y mantener el control de la información documentada:

---

**“La cartografía de la información es una herramienta de control para facilitar el gobierno de una información cada vez más voluminosa y compleja”**

---

- Se alinea con la estrategia de diseño y mejora de procesos de la empresa.
- Se enfoca a avanzar en la implantación de los documentos electrónicos en los procesos de trabajo hasta la consecución de procesos “cero papel” (POP).
- Permite controlar la transición desde las situaciones AS-IS (como está) basadas en el soporte papel o en el empleo de copias digitalizadas, hacia la situación to-be (debe ser), que permite desmaterializar los documentos y/o crear y controlar documentos nativos y originales electrónicos.
- Son un apoyo necesario para la correcta implantación en la empresa de los EDMRS (*electronic document and records management systems*).

### **¿Una cartografía de la información para el gobierno de la información?**

Otros aspectos de la información empresarial son también representados en formas de distintos mapas: mapas de sistemas TI, mapas de riesgos, mapas de seguridad de la información o mapas de calidad de información (orientados al dato).

La integración de los distintos mapas que representan la información empresarial en una cartografía de la información completa puede ser un camino de futuro. Permitiría navegar desde diferentes categorías y visualizar las interrelaciones existentes desde distintos ejes: procesos, documentos, grupos, sistemas, datos, controles, etc. También sería posible visualizar las situaciones AS-IS y la transición hacia lo que, en una dinámica de mejora continua, debe ser el TO-BE.

Articulada como una aplicación de software con filosofía de servicio, serviría para informar a las propias aplicaciones de negocio y, de este

modo, se contaría con una completa herramienta de control para facilitar el gobierno de una información cada vez más voluminosa y compleja.

De la misma forma que el hombre ha tratado de representar el mundo físico a través de la cartografía, nos encontramos ahora haciendo grandes esfuerzos de representación del territorio en el que fluye la información en las organizaciones. Así como ahora nos resultan imprecisos y naïf los antiguos mapas medievales, nos encontramos en un estado muy incipiente de lo que pueden llegar a ser en el futuro los mapas de información.

### **Bibliografía**

**Carrillo, Ana; Moyano, Julián** (2013). “El mapa de procesos, un medio para la transparencia de la BNE”. *El blog de la BNE*, 14 octubre.

<http://blog.bne.es/blog/el-mapa-de-procesos-un-medio-para-la-transparencia-de-la-bne>

**García-Morales, Elisa** (2000). “Herramientas para la gestión del conocimiento: el mapa documental, una experiencia práctica de implantación sobre intranet corporativa”. En: *2as. Jornadas de gestión del conocimiento en las organizaciones*. Madrid.

[http://www.inforarea.es/include\\_mav/getfile.asp?dFileImage=604](http://www.inforarea.es/include_mav/getfile.asp?dFileImage=604)

**Harris, Emma** (2013). “To analyse business processes, or not to analyse business processes – that is the question (or at least one of the questions to consider when implementing an EDRMS)”. *Future Proof- Protecting our Digital Future*, 22 mayo.

<http://futureproof.records.nsw.gov.au/to-analyse-business-processes-or-not-to-analyse-business-processes-that-is-the-question>

**Horton, Forest W.; Burk, Cornelius** (1988). *InfoMap: a complete guide to discovering corporate information resources*. Englewood Cliffs, N. J.: Prentice-Hall. ISBN: 0134644476

*ISO/TR 26122:2008. Análisis de los procesos de trabajo para la gestión de documentos.*

**Serra-Serra, Jordi** (2010). “La inclusión de requisitos archivísticos en proyectos de tramitación electrónica: el mapa de series y sus formas de implantación”. En: *VI Jornadas de l'Associació d'Arxivers i gestors de documents valencians*. 7 mayo, Valencia (España).

<http://www.slideshare.net/jordiserra/el-mapa-de-series-y-sus-formas-de-implantacin>

**Turner, Kassi** (2011). “Build process modeling into your records management initiative”. *Strait*, December 21.

<http://www.straitassoc.com/2011/12/build-process-modeling-into-your-records-management-initiative>

**Zapata-Cárdenas, Carlos-Alberto** (2000). *Los mapas de información como instrumentos para la gestión de información en la empresa*.

<http://eprints.rclis.org/9895>