

MEMORIA DEL

ECIM 2019

ENCUENTRO DE CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN DEL MERCOSUR

ICCIM

Iº CONGRESO DE CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN DEL MERCOSUR

**"INSTITUCIONES, SERVICIOS Y FLUJOS DE INFORMACIÓN
Y CONOCIMIENTO PARA IMPULSAR EL DESARROLLO
SOSTENIBLE EN REALIDADES DIVERSAS"**

del 26 al 28 de junio

Resistencia | Chaco | Argentina

**Departamento de
Ciencias de la Información**

Memoria del Primer Congreso de Ciencias de la Información del Mercosur

Compilado por:
Rocío Laura Aguirre y Aníbal Salvador Bejarano

Colaboración:
Natalia Vanesa Britez

Diseño:
Matías Nelson Astorga Zalazar

*Departamento de Ciencias de la Información
Facultad de Humanidades
Universidad Nacional del Nordeste*

Resistencia, 2021

Catalogación según registro ISBN

Memoria del Primer Congreso de Ciencias de la Información del Mercosur :
Resistencia, Chaco, Argentina, 26 al 28 de junio de 2019 / Abeil Coelho-
Júnior [et al.] ; compilado por Rocío Laura Aguirre ; Aníbal Salvador
Bejarano ; Natalia Vanesa Britez ; coordinación general de Aníbal Salvador
Bejarano. - 1a ed. compendiada. - Resistencia : Universidad Nacional del
Nordeste. Facultad de Humanidades, 2021.

Libro digital, PDF

Archivo Digital: descarga y online

ISBN 978-987-3619-59-5

1. Ciencias de la Información. 2. Congreso. 3. Mercosur. I. Coelho-Júnior,
Abeil. II. Aguirre, Rocío Laura, comp. III. Bejarano, Aníbal Salvador, comp.
IV. Britez, Natalia Vanesa, comp.
CDD 020.982

Catalogación propia

Congreso de Ciencias de la Información del MERCOSUR (1º : 2019 jun. 26-
28 : Resistencia, Chaco, Argentina)

Memoria del Primer Congreso de Ciencias de la Información del
Mercosur [recurso electrónico] / [comp.] Rocío Laura Aguirre, Aníbal
Salvador Bejarano; [colab.] Natalia Vanesa Britez; diseño Matías Nelson
Astorga Zalazar. – Datos electrónicos (1 archivo). – Resistencia [Argentina]:
Departamento Ciencias de la Información, FaHUM-UNNE, 2021. –

En línea: <http://ecim.unne.edu.ar/>

ISBN: 978-987-3619-59-5



ISBN 978-987-3619-59-5



Memoria del Primer Congreso de Ciencias de la Información del Mercosur está bajo una Licencia Creative Commons
Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional

Comité científico

Coordinadora: Ana Delia Ruzich (Universidad Nacional del Nordeste - Argentina)

Adelaida del Carmen Gómez Geneiro (Universidad Nacional del Nordeste - Argentina)

Agustina Gaona Villanueva (Universidad Nacional de Asunción - Paraguay)

Ana Delia Ruzich (Universidad Nacional del Nordeste - Argentina)

Ángela Itatí Gauna (Universidad Nacional del Nordeste - Argentina)

Aníbal Salvador Bejarano (Universidad Nacional del Nordeste - Argentina)

Belarmina Benítez de Vendrell (Universidad Nacional de Misiones - Argentina)

Berta Bonacorsi (Universidad Nacional del Nordeste - Argentina)

Blanca Estela Dieringer (Universidad Nacional del Nordeste - Argentina)

Carmen Silva (Universidad Nacional de Buenos Aires - Argentina)

Claudia Alejandra Soria Ojeda (Universidad Nacional del Nordeste - Argentina)

Cristina Castelló (Universidad Autónoma de Entre Ríos - Argentina)

Débora Solange Saldívar (Universidad Nacional de Misiones - Argentina)

Emilas Lebus (Universidad Nacional del Nordeste - Argentina)

Gabriela Barrios (Universidad Nacional del Nordeste)

Gustavo Liberatore (Universidad Nacional de Mar del Plata - Argentina)

Gustavo Simón (Universidad Nacional de Misiones - Argentina)

Jaquelina Escalante (Universidad Nacional del Nordeste - Argentina)

Josefina Guadalupe Cargnel (Universidad Nacional del Nordeste - Argentina)

Juan Pablo Gorostiaga (Universidad Nacional de La Rioja - Argentina)

Marcela Redchuk (Universidad Nacional del Nordeste - Argentina)

María del Carmen Monzón (Universidad Nacional del Nordeste - Argentina)

María del Pilar Salas (Universidad Nacional del Nordeste - Argentina)

María Laura Rosas Rossi (Universidad de la República - Uruguay)

Marta Isabel Fernández (Universidad Nacional del Nordeste - Argentina)

Mirta Juana Miranda (Universidad Nacional de Misiones - Argentina)

Natalia Vanesa Britez (Universidad Nacional del Nordeste - Argentina)

Patricia Pujalte (Universidad Nacional del Nordeste - Argentina)

Paulina Szafran (Universidad de la República - Uruguay)

Raúl Eduardo Moro (Universidad Nacional del Nordeste - Argentina)

Rocío Laura Aguirre (Universidad Nacional del Nordeste)

Sandra Miguel (Universidad Nacional de La Plata - Argentina)

Sergio Luis Ojeda (Universidad Nacional del Nordeste - Argentina)

Silvano Benito Moya (Universidad Nacional de Córdoba - Argentina)

Silvia Biale (Universidad Autónoma de Entre Ríos)

Silvia León (Universidad Nacional de Asunción - Paraguay)

Silvia Mateo (Universidad Nacional de Córdoba - Argentina)

Willans García (Universidad Nacional del Nordeste - Argentina)

William Barbosa Vianna (Universidad Federal de Santa Catarina- Brasil)

Yanet Fuster (Universidad de la República - Uruguay)

Zaira Regina Zafalon (Universidade Federal de São Carlos - Brasil)

Comité organizador

Coordinadora: Lisandra Fabiola Silva (Universidad Nacional del Nordeste - Argentina)

Docentes

Alicia Bettina Palavecino

Ángela Itatí Gauna

Arnaldo Hernández Núñez

Blanca Estela Dieringer

Carlos Alfredo Prieto

Carolina Ileana Vargas

Claudia Alejandra Soria Ojeda

Diego Sebastián Latorre

Gladys Beatriz Castillo

Gladys Josefina Gómez

Jimena Gusberti

Juan Carlos Barrios

Lorena Orcola

Marcela Nancy Salto

María del Carmen Monzón

María Gabriela Barrios

Marta Isabel Fernández

Natalia Vanesa Britez

Nora Alejandra Ojeda

Raúl Eduardo Moro

Rocío Laura Aguirre

Washington Osvaldo Sosa

Willans Julio Edgardo García

No docentes:

Carolina Servin

Gabriela Matteucci

Juan H. Codutti

Luis Paniagua

Manuel Acuña

Matías Astorga Zalazar

Estudiantes:

Coordinadora: Johanna Ávalos

Carlos Alberto Socha

Guillermo Martínez

Hugo Javier Maidana

María Fernanda Blanco

Vanesa Liliana Encina

Profesionales:

César Alfredo Obez

(Técnico Museólogo - Chaco)

Myriam Gómez Román

(Licenciada en Ciencias de la
Información - Corrientes)

Contenido

Presentación 5

Eje temático: Alfabetización informacional en contextos globales Alfabetización informacional en contextos globales y locales de gobierno y ciudadanía digital / Coordinadora de mesa: Gilda R. Romero..... 7

Lei brasileira de acesso à informação: um marco à cidadania e governança estatal / Zeny Duarte & Bruno Oliveira dos Santos..... 7

Políticas institucionales de acceso abierto para publicaciones de la Universidad Nacional de Córdoba, Argentina. Una experiencia colaborativa / Alejandra Marcela Nardi..... 25

Propuesta de diseño de sistema de información para la investigación para el Centro de Recursos de Información para el Deporte Cubano / Alejandro Medina González & Sheyla Romero Arteaga..... 38

Investigadores del nordeste argentino en redes sociales académicas: Resultados preliminares / María Eugenia Gómez 56

Eje temático: Profesionales y unidades de información en la socialización del conocimiento / Coordinadora de mesa: Magalí Rosina Stafulki 69

Nivel de profesionalización de trabajadores en bibliotecas centenarias de Corrientes / María del Pilar Salas & Nora Alejandra Ojeda 69

Representación y valorización de las colecciones bibliográficas del Archivo General Dr. Héctor José Bóo, Provincia de Corrientes, Argentina / Adelaida del Carmen Gómez Geneiro, Virginia Celeste Sandoval & Jorge Arrael Soto Burgos..... 84

Expurgo de documentos en bibliotecas populares de la ciudad de Corrientes durante el período 2014/2015 / Jorge Arrael Soto Burgos 97

Eje temático: Experiencias innovadoras exitosas en unidades de información: innovación en procesos y servicios / Coordinadora de mesa: Silvia Mateo 111

Biblioteca Popular Bernardino Rivadavia (Resistencia. Chaco): análisis del espacio, el mobiliario y colecciones centenarias / María del Pilar Salas, Esther Pintos, Valeria Navarro, María Paula Rolón & Iris Rohrmann..... 111

Tipologías documentales que intervienen en los procesos de gestión institucional en las escuelas de nivel primario de la ciudad de Resistencia (Chaco, Argentina) / Ana Delia Ruzich, Sergio Luis Ojeda, Gladys Beatriz Castillo, Mauricio David Álvarez & María Julia Speranza 124

Uma abordagem rápida e eficiente de descrição arquivística / Elías de Oliveira, Abeil Coelho-Junior, Lucas Bertoncello de Andrade & Marcos Alécio Spalenza 137

La gestión documental vinculada con alumnos y docentes en las escuelas de nivel primario de la ciudad de Resistencia (Chaco) / Gladys Josefina Gómez, Rocío Laura Aguirre, Natalia V. Britez, Marcela N. Salto & Fernanda Frasson Martendal 152

Diagnóstico de las colecciones fotográficas en las Bibliotecas Populares de Misiones / Débora Solange Saldivar, Victoria Carolina Groschopf, Paula Mariana Wurm & Eliana Noemí Rodríguez 168

Eje temático: Tecnologías, tendencias y prácticas de mercado y formación: el surgimiento de nuevos nichos profesionales en ciencias de la información / Coordinadora de mesa: Débora Solange Saldivar 183

Perfil profesional del Licenciado en Ciencias de la Información e inserción laboral en el ámbito privado en la ciudad de Resistencia – Chaco, período 2014-2016 / Mauro Ariel Sosa 183

A liderança como competência essencial para profissionais da Biblioteconomia: uma análise à luz dos estilos de liderança de Goleman e do Código de Ética Profissional / Maralyza Pinheiro & Daniela Spudeit 197

Modelos conceituais da IFLA e sua influência no RDA: um olhar sobre o LRM e o Project RDA 3R / Raildo de Sousa Machado & Zaira Regina Zafalon 207

Virtualización del Programa Archivística: experiencia en la Escuela Interamericana de Bibliotecología de la Universidad de Antioquia / Ana María Tangarife Patiño & Fabián Orlando Baena Henao 221

Eje temático: Gestión de la ciencia, la tecnología y la innovación en procesos, servicios y productos de información / Coordinador de mesa: Washington Osvaldo Sosa 227

La gestión documental en los Institutos de Educación Superior de la provincia del Chaco: un análisis del Reglamento Orgánico Marco (ROM) / Fernanda Frasson Martendal & Ana Delia Ruzich 227

Digitalização de documentos: soluções de qualidade para acervos arquivísticos / Pablo Soledade & Zeny Duarte 240

Colecciones fotográficas en las Bibliotecas Populares de Misiones. Acciones cooperativas para su tratamiento y difusión / Mirta Juana Miranda, Marlene Bar, Mabel Fleitas & Lorena Beatriz Leguizamón 254

Design de um Arquivo Digital de Partituras Musicais / Abeil Coelho-Júnior, Joyce Dias de Souza, Matheus Nogueira, Lucas Bertonecello de Andrade & Elias de Oliveira . 268

La evaluación de las producciones científicas en ciencias humanas y sociales, en contextos institucionales de la región NEA / Emilas Darlene Carmen Lebus, Berta Griselda Bonacorsi, Jorge Orlando Codutti, Adelaida del Carmen Gómez Geneiro & María del Carmen Monzón 280

Eje temático: La organización de recursos de información: nuevos contextos y estándares / Coordinadora de mesa: Alicia Bettina Palavecino 295

La pragmática de codificación de historias clínicas del paciente (The pragmatics of coding of the patient's records) / Virginia Bentes Pinto, Odete Máyra Mesquita Sales & Camila Regina de Oliveira Rabelo 295

Metadados de distintivos escoteiros e a perspectiva da memória institucional / Thais Ariane Amorim Correia & Zaira Regina Zafalon 304

Tratamento documental de quadrinhos eróticos: análise de catecismos e hentais / Etefania Cristina Pavarina & Zaira Regina Zafalon 321

Los marcos legales aplicados a la gestión documental en los establecimientos educativos del nivel primario de la provincia del Chaco (Argentina) / Aníbal Salvador Bejarano, Marta Isabel Fernández, Hugo Raúl Robledo & Sandra Elisabeth Sotelo 335

El cofre de los intelectos, Open Access de tesis de grado, postgrado y de investigaciones del CONES – Paraguay / Luciana Dalila Coronel Chávez..... 349

Eje temático: Otras temáticas innovadoras vinculadas con el campo de las ciencias de la información / Coordinadora de mesa: Ramona Faustina Medina 368

El uso de la Información para la calidad de vida. Entre flores y lectura - Proyecto de extensión / Fabiola Silva, Magalí Stafulki, Mariela Minig & Raúl Moro 368

Intersecciones conceptuales sobre el lenguaje, entre la Bibliotecología y la Lingüística / Carlos Gustavo Simón & Silvina Amelia Piccioni 379

La inclusión de softwares libres online para el desarrollo de habilidades comunicativas del Portugués LE en alumnos de la Licenciatura en Turismo de la UNNE (Argentina) / Marcela Alicia Redchuk & Jucilene de Melo Santos 388

Eje temático: Gestión de la información y del conocimiento, vigilancia tecnológica e inteligencia empresarial para la economía de mercado y el desarrollo sostenible / Coordinador de mesa: Raúl Eduardo Moro 398

Sistema de Gestión del Patrimonio: balance de aplicación y usos / María Gabriela Barrios & Ernesto Flores..... 398

Calidad en la gestión documental: Líneas Base y Norma ISO 30300 / Carolina I. Vargas & Gilda R. Romero 411

Gestión de la Información en las Organizaciones para la toma de decisiones gerenciales / Carolina Ileana Vargas & Claudia Alejandra Soria Ojeda 422

Curso-taller en gestión de la información académica, científica y tecnológica para la comunidad académica de la Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales, UNaM / Marlene Bar & Débora Solange Saldivar..... 433

Eje temático: Fundamentos teóricos y metodológicos de las ciencias de la información / Coordinadora de mesa: Adelaida Gómez Geneiro 442

¿Bibliotecología latinoamericana o bibliotecología en Latinoamérica?: una mirada reflexiva del programa de la cátedra Recursos de Información y Servicios Bibliotecarios I del Departamento de Bibliotecología de la FHyCS-UNaM / Máxima Aideé Benítez & Julio Cesar Carrizo 442

Aportes de la Ética a la educación en el contexto de la biblioteca escolar / María Elena Radici & María del Carmen Monzón..... 454

Realidades diversas & problemas comunes ¿Qué, dónde, cómo, entre quiénes y para qué se produce en ciencias sociales y humanas? / Luis Justo Le Gall & Belarmina Benítez de Vendrell..... 467

Eje temático: Estudios cuantitativos y cualitativos para la evaluación de la ciencia y la tecnología: estándares, métodos y herramientas para la utilización de la información métrica en forma responsable y con impacto social / Coordinadora de mesa: Natalia Vanesa Britez 479

Los rankings de universidades / Rubén Alberto Morenate & Oscar Alberto Estigarribia 479

Bibliotecas universitarias como socios estratégicos en la evaluación de la investigación académica: Caso de éxito del servicio de bibliometría del Sistema de Bibliotecas UC / Denise Depoortere & Patricio Cortés..... 490

Elección de indicadores para estudio bibliométrico en la FHyCS-UNaM / Máxima Aideé Benitez, Julio Cesar Carrizo, Natalia Vanesa Nestasio & Héctor Abel Bareiro	504
Una experiencia de migración entre repositorios de la UNaM / Horacio Roque Picaza, Susana Eunice Jaroszczuk & Nélida Elba García.....	512
Eje temático: Experiencias innovadoras en la formación de profesionales de la información / Coordinador de mesa: Sergio Luis Ojeda.....	527
Experiencias y prácticas de alumnos avanzados de las carreras de Bibliotecología de la FHyCS-UNaM: Construcción de la Biblioteca Especializada del Programa de Semiótica / Cristian A. Cabrera & Milva E. Cantoni.....	527
Didácticas en Entornos Virtuales para el Aprendizaje: el caso de la Bibliotecología / Rubén Gonzalo Cabral	536
Integración pedagógica del conocimiento teórico-práctico de habilidades informacionales e investigativas en los estudiantes de Licenciatura en Teología de la Pontificia Universidad Católica de Chile / José Antonio Anguita González & Fray Paulo López Soto o.s.a.....	545
Índice de autores	560

En los dos casos la gestión de la información es esencial si el objetivo es obtener eficiencia de los procesos y las actividades y eficacia en los resultados a ser obtenidos. (PominValentin y Corda, 2017:1)

Bibliografía consultada

- Bourdieu, P. (2010) “El sentido social del gusto. Elementos para una sociología de la cultura” – Siglo XXI editorial – Buenos Aires –
- Candau, J. (2008) “Memoria e Identidad”- Del Sol editores- Bs. As.
- Cruz, M. (2007) “Cómo hacer cosas con recuerdos. Sobre la utilidad de la memoria y la conveniencia de rendir cuentas”- Katz Editores- Bs. As.
- Echarri, F. & Iturrioz M.(2018) “Museos del Chaco: relevamiento y análisis situacional” – Contexto Editores – Resistencia.
- ICOM. (2008) Comité permanente sobre la definición de Museo, perspectivas y posibilidades (MDPP). Consultado en línea en: [https://icom.museum/wp-content/uploads/2019/01/MDPP-report-and-recommendations-adopted-by-the-ICOM-EB-December-2018_ES.pdf]
- Ninin, D. M. y Simionato, A. C. (2018). Publicación de datos abiertos en instituciones de patrimonio culturales. *Palabra Clave (La Plata)*, 8(1), e056. <https://doi.org/10.24215/18539912e056>
- PominValentin, M y Corda, M. (2017) “Gestión de la información: dilemas y perspectivas” – En Palabra Clave (La Plata), octubre 2017, vol. 7, n° 1, e026. ISSN 1853-9912 - Universidad Nacional de La Plata. Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación.
- Santos, H. M. dos y Flores, D. (2017) Preservação do patrimônio documental arquivístico em ambiente digital. *Palabra Clave (La Plata)*, 7(1), e029. <https://doi.org/10.24215/18539912e029>
- Valentin, M. L. P. (2004). Gestão da informação e gestão do conhecimento: especificidades e convergências. Londrina: Infohome. Recuperado de: http://www.ofaj.com.br/colunas_conteudo.php?cod=88

Calidad en la gestión documental: Líneas Base y Norma ISO 30300

Carolina I. Vargas & Gilda R. Romero

ingcivargas@gmail.com, gilda.romero@gmail.com

Departamento de Ciencias de la Información, Facultad de Humanidades, Universidad Nacional del Nordeste (UNNE)

Resumen

La calidad de un producto (bien y/o servicio) se define en términos del grado con el que cumple con los requisitos del cliente, es decir “calidad es la percibida por el cliente”. La puesta en práctica de los enfoques de Gestión de Calidad se realiza mediante el diseño, implantación de Sistemas de Gestión de la Calidad

(SGC). En caso de certificación, se realiza a través de modelos normativos, es decir, una serie de normas aceptadas que regulan el proceso en la organización.

Existen varias entidades de normalización, sin embargo las normas de la Organización Internacional para la Estandarización (ISO – International Organisation for Standardization, en inglés) son popularmente aceptadas y adaptadas. La familia de Normas ISO abarca distintos aspectos relacionados con la calidad tales como fundamentos del SGC, Gestión de Medio Ambiente, Gestión Alimentaria, entre otras. La Norma ISO 30300 se encarga del Sistema de Gestión Documental, focalizándose en estándares que permiten la implementación de un modelo normalizado de sistema de gestión para los documentos en cualquier organización.

El trabajo presenta las líneas base de esta Norma, casos de éxito y elementos que sirven de recomendaciones para organizaciones que deseen poner en práctica conceptos de Calidad en la Gestión Documental.

Palabras clave: Sistemas de Gestión de Calidad / Calidad en la Gestión Documental / Norma ISO 30300 / Gestión de la información y del conocimiento / Gestión Documental

Introducción

“La calidad se ha convertido hoy en día en uno de los principales objetivos estratégicos para las organizaciones debido a que, cada vez más, su supervivencia depende de la calidad de los productos y servicios que ponen a disposición de los usuarios y clientes y de la satisfacción de éstos” (Piattini et. al, 2007).

Por otro lado, Cantú Delgado (2006) destaca:

Las organizaciones tienen una mayor probabilidad de éxito y de permanencia en el mercado si: 1) desarrollan una cultura de mejora continua, mediante la integración de los conceptos de calidad total en sus sistemas de gestión y, 2) analizan periódicamente el cumplimiento de las expectativas de los grupos de interés de la organización, mejorando continuamente la operación y planeación (p. 101).

La implementación de la Gestión de Calidad define las propiedades y características de un producto que condicionan la manera de satisfacer las necesidades de los usuarios y que implica un proceso estandarizado para la mejora continua desde una perspectiva integrada por todos los actores que conforman estas organizaciones.

Los sistemas de gestión organizacionales aspiran a alcanzar la calidad y mejora continua de los procesos y el logro de la satisfacción del cliente. Para lograrlo con garantías las empresas tienen que certificarse siguiendo por ejemplo las normas internacionales ISO (ISO – International Organisation for Standardization, en inglés), especialmente aquellas que permiten plantear sistemas completos y precisos de apoyo a los procesos de negocio y de resolución empresarial en áreas tan importantes como la calidad (ISO 9001), la

gestión del medioambiente (ISO 14001), la seguridad de la información (ISO 27001) y la gestión documental (ISO 30301).

En muchas organizaciones se está tendiendo a integrar los diferentes sistemas de gestión para que trabajen de forma conjunta, con el fin de ahorrar costos de tiempo y recursos, agilizar y hacer más eficiente la gestión y reducir en lo posible el trabajo burocrático. En este sentido la calidad y la de gestión documental son dos aspectos que se encuentran interrelacionados debido a la familia normativa ISO 30300.

Calidad: conceptos y herramientas

Concepto de Calidad

La calidad es un concepto inherente a la misma esencia del ser humano. A lo largo de la historia se encuentran múltiples manifestaciones que demuestran que el hombre ha conseguido satisfacer sus necesidades adquiriendo aquello que le reportaba mayor utilidad y ha comprendido que el hacer las cosas bien y de la mejor forma posible le proporciona una ventaja competitiva sobre sus competidores y sobre el entorno con el cual interactúa.

Es decir que de una forma u otra, se preocupaba y se preocupa por la calidad de lo que adquiere. Así, actualmente, la calidad no es opcional si se pretende sobrevivir como organización en un entorno globalizado, es un factor ínsito de cualquier organización competitiva, y el no cumplimiento de sus especificaciones es el primer paso hacia la salida del mercado. La calidad como factor natural de cualquier organización significa "cumplir", y como ventaja competitiva consiste en "exceder".

El concepto de calidad ha evolucionado tanto cronológica como conceptualmente hasta hoy, tanto en su definición como en su alcance, (Cubillos Rodríguez et. al, 2011). Dentro de tales conceptos, se distinguen la de los principales referentes o también denominados “gurúes”, a saber:

- Edward Deming: *“La calidad debe tener como objetivo las necesidades de usuarios, presentes y futuros”*.
- Joseph M. Juran: *“Calidad es la adecuación a la finalidad o al uso”*.
- Philip B. Crosby: *“Calidad es la conformidad con las exigencias”*.

- Armand V. Feigenbaum: *“Calidad es lo total de las características de un producto o servicio referentes a marketing, ingeniería, manufactura y mantenimiento por las cuales el producto o servicio, cuando en uso, atenderá las expectativas del cliente”*.
- Kaoru Ishikawa: *“Calidad se refiere al control de calidad (CC), tal como lo es desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el útil y siempre satisfactorio para el consumidor.*
- William G. Ouchi: *“Calidad es hacer las cosas bien desde la primera vez”*.

Si bien existen múltiples definiciones del concepto calidad, se puede definir la calidad de un producto (bien y/o servicio) en términos del grado con el que cumple con los requisitos del cliente o también calidad como la atención a las exigencias del cliente.

En la actualidad ya no se puede hablar sólo de calidad del producto per se, sino que ha evolucionado hacia el concepto de la Calidad Total. Por lo tanto, la calidad del producto se convierte en objetivo fundamental de la empresa y, se podrá mejorar la calidad del producto si mejora la calidad global de la empresa, es decir, si ésta se convierte en una organización de calidad.

Es así como surgen dos interrogantes principales, *¿cómo se hace calidad? ¿Qué herramienta se usa para hacer calidad?* En líneas generales, es posible concluir que, en cuanto a cómo se hace calidad, es a través de: el logro de la satisfacción de los clientes, con el apoyo incondicional de la dirección, la participación y cooperación de todos, mejorando e innovando de forma continua y, con la formación permanente. Siendo que la herramienta es la **Gestión de la Calidad**.

Gestión de la Calidad

La Gestión de la Calidad es el conjunto de actividades a realizar para seguir la política de calidad establecida por la organización, asignar las responsabilidades necesarias, lograr los objetivos propuestos y facilitar e impulsar la mejora en el marco establecido por el Sistema de Calidad.

Un Sistema de Calidad se define como el conjunto de la estructura, responsabilidades, actividades, recursos y procedimientos de la organización de una empresa, que ésta establece para llevar a cabo la gestión de su calidad. De esta manera, es esencial que una organización cuente con un sistema claro y bien estructurado que determine, documente,

coordine y mantenga todas las actividades claves que son imprescindibles para asegurar las acciones de calidad necesarias en todas las operaciones pertinentes de la empresa.

La puesta en práctica de los enfoques de Gestión de la Calidad se realiza mediante el diseño e implementación. Eventualmente, se decide realizar la certificación de Sistemas para la Gestión de la Calidad a través de un ente auditor.

Sistemas de Gestión de la Calidad

Un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) se define como la estructura organizacional, los procedimientos y los recursos necesarios para implementar un método que asegure que todas las actividades necesarias en el ciclo de vida de un producto o servicio son efectivas, con respecto al sistema y su desempeño, y que contribuyen a la satisfacción de las necesidades expresas y/o latentes de los usuarios.

La definición e implantación de un SGC según el enfoque de aseguramiento de la calidad se basa en las directrices establecidas por los modelos normativos para la Gestión de la Calidad. Dichos modelos sirven de herramientas para planificar, sistematizar, documentar, asegurar los procesos de negocio de una organización y, eventualmente, realizar su certificación tras la auditoría de una entidad acreditada.

Los SGC son la base y el objeto de los modelos normativos de Gestión de la Calidad ya que permite tener una guía para abordar procesos que sirven a múltiples propósitos dentro de una organización, como ser: “mejorar los procesos, reducir desperdicios, bajar costos, facilitar e identificar oportunidades de capacitación, generar compromiso entre el personal y, establecer la dirección adecuada de la organización”.

Los procesos ofrecen orientación para conseguir optimizar las labores que se realizan a la hora de fabricar, diseñar, distribuir y vender los esfuerzos que se reflejan en el nivel de satisfacción de los clientes o destinatarios. Es necesario que en cada caso se definan todos los elementos clave que nos encontramos durante el proceso, los cuales suelen agruparse en dos categorías normalmente:

- El Capital Humano (Personal), que establece el valor que aportan los integrantes de la organización. Se refiere a las personas en las que recaen las responsabilidades de ejecutar, monitorizar y realizar el seguimiento del sistema de gestión. Este capital no

es estático, sino que la organización deberá invertir en recursos para su formación, ya que deberán realizar su tarea con eficiencia.

- Los Recursos Técnicos que corresponden a las herramientas, dispositivos o máquinas en los que se apoya el personal de una organización para poder ejecutar sus tareas. Se incluyen todas las que tienen relación con la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad. La dirección de la organización tendrá que realizarle un buen mantenimiento y mantener la maquinaria actualizada.

Modelos y Normas de Certificación

Los modelos normativos de Sistemas de Gestión de la Calidad son procedimientos que sirven a la gestión de la calidad. Es decir, son especificaciones que indican cómo definir e implementar patrones de conducta en todas las áreas y departamentos de la organización y, cómo controlar todos los factores que potencialmente pueden afectar a la calidad del producto, asegurando un funcionamiento sistemático en las actividades relacionadas con la calidad.

Sin embargo, vale aclarar que dichas normas no se corresponden necesariamente a estándares de producto, por lo que no indican cuáles han de ser los requisitos del producto, ni aseguran que la empresa elabore productos de calidad.

Las Normas ISO

Si bien existen múltiples modelos referentes para la incorporación de conceptos de Calidad en las organizaciones, en el sentido más amplio de la incorporación éstas, las Normas ISO se han convertido en las de mayor uso en las diferentes industrias y organizaciones.

Las Normas ISO son establecidas por el Organismo Internacional de Estandarización (ISO) y se componen de estándares y guías relacionados con sistemas y herramientas específicas de gestión aplicables en cualquier tipo de organización. Dichas normas se refieren a un conjunto de elementos interrelacionados de la organización que trabajan coordinados para establecer y lograr el cumplimiento de la política de calidad y los objetivos de calidad, generando consistentemente productos y servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de sus clientes.

La alta competencia internacional acentuada por los procesos globalizadores de la economía y el mercado ha propiciado que dichas normas, pese a su carácter voluntario, hayan ido ganando un gran reconocimiento y aceptación internacional.

El desarrollo y diversificación de las normas ISO han sido muy importantes, desdoblándose en diferentes ramas, familias o series, cada una de ellas con una nomenclatura específica. El proceso es continuo y periódicamente van apareciendo actualizaciones y nuevos ámbitos de tratamiento. La Tabla 1 destaca las familias más utilizadas de la Norma ISO.

Nombre	Familia	Características (Enfoque)
Gestión de Calidad	ISO 9000	Normas enfocadas a homogeneizar los estándares de calidad de los productos o servicios de las organizaciones públicas y privadas independientemente de su tamaño o actividad
Gestión del Medio Ambiente	ISO 14000	Suponen un instrumento muy clarificador y eficaz para que las compañías puedan organizar todas sus actividades dentro de unos parámetros de respeto al entorno, cumpliendo con la legislación vigente y dando respuesta a un mayor concienciación y exigencia de la sociedad
Gestión de Riesgos y Seguridad	ISO 22000, OHSAS 18001, ISO 27001, ISO 22301 y otras	Normas y sistemas desarrollados con la finalidad de evitar o minimizar los distintos riesgos relativos a las diferentes amenazas originadas por la actividad empresarial
Gestión de Responsabilidad Social	ISO 26000	El enfoque de estas normas es ayudar a la empresa a tener en todo momento un comportamiento transparente y ético que forme parte indisoluble de su modelo general de gestión
Gestión Documental	ISO 30300	Tiene como finalidad sistematizar los procesos que componen la función organizativa gestión documental, con el objetivo de crear y controlar documentos auténticos, fiables y usables, y lograr la mejora continua

Tabla 1 – Familia de Norma ISO
Fuente: Elaboración Propia.

Calidad en la Gestión Documental

Es una realidad que todas las organizaciones reciben, generan y tratan información o documentos durante el desarrollo de sus actividades. Y es que, la creación y gestión de información o documentos es parte integral de los procesos, servicios y sistemas de gestión de cualquier entidad; incluso para muchas organizaciones está indisolublemente asociada al propio negocio. Las necesidades legales, las responsabilidades contractuales y el aumento de las capacidades de almacenamiento impulsan la acumulación de

documentos en organismos públicos, empresas e instituciones de todo tipo (Valderrama, 2016).

Por lo tanto es imprescindible manejar mecanismos de medición y evaluación de las actividades para garantizar la calidad en los Sistemas de Gestión Documental (SGD).

Norma ISO 30300

A finales del año 2011, se publicó la familia o serie ISO 30300 de Gestión Documental, que es un conjunto de estándares para la alineación de las técnicas y los procesos documentales con la metodología de los sistemas de gestión, (García Alcina, 2013).

Las normas de la familia ISO 30300 permiten la implantación de un modelo normalizado de sistema de gestión para los documentos en cualquier tipo de organización. Cumplir con requisitos legales, optimizar procesos y recursos, o facilitar la creación y control de documentos fiables, auténticos, íntegros y usables son sólo algunas de las ventajas de la certificación de este sistema de gestión.

Con esta serie de normas, las actividades de gestión de documentos traspasaron el nivel operativo para situarse en el nivel estratégico de la organización y, de esta manera alinearse con los objetivos y los intereses organizativos. Este cambio se debe a que la serie de normas ISO 30300 ofrece a la alta dirección las herramientas para:

- Verificar de forma sistemática los procesos de creación y control de los documentos y de la información procedente de las actividades.
- Optimizar la gestión de los documentos, ya que el sistema de gestión para documentos, además de facilitar la conservación y el acceso a los documentos –evidencias de las actividades cotidianas de la organización–
- Facilitar el acceso a la información contenida en los documentos, y su explotación para la toma de decisiones y la gestión del conocimiento organizativo.

La serie de normas ISO 30300 es compatible con otros sistemas de gestión como la ISO 9001, la ISO 14001 o la ISO/IEC 27001 ya que se puede integrar con éstas y, además, contribuye a controlar los documentos y registros. Su integración está facilitada por la misma norma ISO 30301 en su Anexo B, en el cual se detallan las interrelaciones entre esta norma y las normas antes citadas.

En la Tabla 2 se destaca la serie de familia de la Norma ISO 30300, (ISO, 2011).

Número	Nombre	Características (Enfoque)
30300	Sistema de gestión para los documentos – Fundamentos y vocabulario	Define el vocabulario o terminología que se va a utilizar en el resto de las normas y presenta la justificación y enfoque de toda la serie.
30301	Sistema de gestión para los documentos – Requisitos	Propone un sistema muy concreto de gestión basado en la mejora continua y en la utilización de técnicas y conocimientos de lo que habitualmente se conoce como “gestión documental”
30302	Sistema de gestión para los documentos	Guía para la implementación
30303	Sistema de gestión para los documentos	Requisitos para los organismos que rechazan la auditoría y la certificación.
30304	Sistema de gestión para los documentos. Guía de evaluación	Es una guía para la auditoría del sistema de gestión para los documentos

Tabla 2 – Familia de Norma 30300
Fuente: Elaboración Propia.

Certificación de Calidad según normas ISO 30300

Las actividades que hay que realizar para obtener esta certificación se pueden dividir en dos fases: Pre-Auditoría y Auditoría.

La actividad de Pre-Auditoría tiene como actividad revisar el estado y nivel de implantación del Sistema de Gestión, así como el grado de comprensión de los requisitos de la Norma ISO que se quiere certificar. Esta actividad permite anticipar la identificación de discrepancias y cuestiones que deberán ser resueltas para la certificación. Durante el tiempo que transcurre entre esta primera fase y la segunda la organización puede realizar los cambios o mejoras que considere convenientes.

En la actividad Auditoría se evalúa la implementación y eficacia del SGD. A lo largo de esta etapa, el equipo auditor recaba información para determinar el cumplimiento de los distintos requisitos aplicables e informa de los incumplimientos. Así mismo, recoge en el informe de esta fase de auditoría las conclusiones e incumplimientos identificados, junto con las evidencias obtenidas. En la reunión de cierre de la auditoría se presentan los resultados y se comentan las acciones que hay que acometer.

El certificado, caso de ser obtenido, tiene validez por 3 (tres) años, realizándose anualmente auditorías de seguimiento y de renovación a su vencimiento.

Algunos Casos de Éxito con certificación ISO 30301

En la Tabla 3 se resumen ejemplos de algunas organizaciones que certificaron ISO 30301 en los últimos años:

Año	Nombre	Ente certificador
2013	Escuela Superior de Archivística y Gestión de Documentos (ESAGED), de la Universidad Autónoma de Barcelona ⁶⁷	IGC International Global Certification
2016	Servicio de Archivo y Gestión de Documentos (SAGD) de la Universitat de Lleida (UdL) ⁶⁸	AENOR – Asociación Española de Normalización y Certificación
2016	IECISA – Informática El Corte Inglés. Empresa privada ⁶⁹	AENOR
2016	Archivo Histórico Universitario de la Benemérita Universidad de Puebla (BUAP)	IGC Certificación Global
2017	Servicios de Digitalización y Catalogación, SL (SDC) ⁷⁰	Bureau Veritas

Tabla 3 – Organizaciones que certificaron ISO 30301
Fuente: Elaboración Propia.

Casos con características destacables:

- **Caso SAGD.** El certificado permite evidenciar el cumplimiento de los requisitos que aplican a los procesos y controles de gestión documental y a la mejora continua del sistema que integra todo el ciclo de vida de la información que genera y recibe la entidad.
- **Caso IECISA.** La certificación acredita que los procesos y servicios de gestión y tratamiento digital, desplegados en su Centro de Servicios Documentales, se realizan garantizando los requisitos de gestión, tratamiento e integridad de los documentos,

⁶⁷ Fuente: *Primera Certificación ISO 30301*. Recuperado de: http://www.carlotabustelo.com/index.php?option=com_content&view=article&id=178%3Aprimer-certificacion-iso-30301&catid=53%3Anoticias-iso&Itemid=56&lang=es

⁶⁸ Fuente: *Archivo certificado con ISO 30301*. Recuperado de: <https://www.revistatransformaciondigital.com/2016/11/04/archivo-certificado-con-la-iso-30301>

⁶⁹ Fuente: *Certificación ISO 30301:2011 de AENOR para IECISA, primera empresa privada española en conseguirla*. Recuperado de: <https://www.iecisa.com/es/actualidad/noticias/Certificacion-ISO-303012011-de-AENOR-para-IECISA-primera-empresa-privada-espanola-en-conseguirla/>

⁷⁰ Fuente: *La empresa de servicios documentales SDC obtiene la certificación de la norma ISO 30301*. Recuperado de: <http://www.iso30300.es/la-empresa-de-servicios-documentales-sdc-obtiene-la-certificacion-de-la-norma-iso-30301/>

dentro del ciclo de vida de los proyectos de Externalización de Procesos de Negocio (BPO).

- Caso Archivo Histórico Universitario de la Benemérita Universidad de Puebla (BUAP). El certificado avala la gestión documental de su acervo tanto en formato impreso como electrónico. Ha sido el primer archivo de América Latina en realizar esta certificación.
- Caso Servicios de Digitalización y Catalogación (SDC), ha obtenido el certificado de la norma ISO 30301 para los sistemas de documentación que dan soporte al asesoramiento, catalogación y digitalización para la gestión de los documentos. Este es un caso donde se añade a la certificación del sistema de gestión (ISO 9001:2015) para los documentos.

Conclusiones

En tiempos donde los datos y la información crecen exponencialmente, la Gestión de los Documentos resulta un factor crítico de éxito para las organizaciones. En tal sentido, realizarla es clave para asegurar que los procesos de negocio se lleven a cabo con éxito, siendo garantía de contar siempre con información veraz contribuye en gran medida a la calidad de la gestión. De allí “el valor de la información la toma de decisiones”.

La integración de los sistemas de calidad y de gestión documental agiliza el trabajo, favorece el aumento de la productividad y ahorra costos de tiempo y esfuerzo. Provocando que la organización se concentre en trabajar por la mejora continua, en lugar de realizar tareas tediosas que pueden llevarse a cabo en la actualidad con herramientas tecnológicas.

Afrontar la gestión documental como un procedimiento sistemático de gestión en las organizaciones siguiendo estándares de calidad asegura el éxito de la correcta gestión de los demás procesos porque hace efectivo, ágil y seguro el tratamiento de la información y procedimientos.

Bibliografía

Cubillos Rodríguez, M.C; Rozo Rodríguez, D. (2011). El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad. *Revista De La Universidad De La Salle*, (48), 80-99.

- García Alcina, M. (2013). La serie de normas ISO 30300 y otros productos ISO de gestión de documentos. *Revista Española de Documentación Científica*, 36(1): enc001. Recuperado el 13 de enero de 2019 de <http://redc.revistas.csic.es>
- Cantú Delgado, H. (2006). *Desarrollo de una cultura de calidad*. 3a Ed. McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V. 2006. ISBN: 970-10-5816-X.
- ISO (2011). *ISO 30300: 2011 – Sistema Gestión Documental*. Traducción oficial en español. Secretaría Central de ISO, Ginebra, Suiza.
- Piattini, M.; Garcia Rubio, F.; Caballero, I. (2007). *Calidad de Sistemas Informáticos*. RA-MA S.A. ISBN 84-7897-734-1.
- Valderrama, M.A. (2016). *La gestión de documentos como estrategia empresarial*. Recuperado el 13 de enero de 2019 de <https://portal.aenormas.aenor.com/revista/pdf/may16/26may16.pdf>

Gestión de la Información en las Organizaciones para la toma de decisiones gerenciales

Carolina Ileana Vargas & Claudia Alejandra Soria Ojeda

ingcivargas@gmail.com, claudia.soriaojeda@gmail.com

Departamento de Ciencias de la Información, Facultad de Humanidades, Universidad Nacional del Nordeste (UNNE)

Resumen

Para las empresas, la gestión de la información es el proceso de obtener, analizar y procesar información que sirva para la toma de decisiones de los niveles gerenciales, convirtiéndose ese proceso en una forma de generar valor y riqueza para la organización. En ese contexto, es importante identificar métodos y tecnologías para gestionar información interna y externa de la organización en cada uno de los procesos gerenciales. Es por ello que se presentan conceptos básicos sobre métodos y tecnologías para gestionar información interna y externa de la organización en cada uno de los procesos gerenciales, conformándose en un avance del marco teórico del Proyecto de Investigación denominado “Las representaciones sociales sobre la gestión de la información que poseen los gerentes de empresas situadas en el Gran Resistencia y en la ciudad de Corrientes”.

Palabras clave: Gestión de la información / Información / Organización / Decisión / Gerentes

Origen de la Gestión de la Información

Los orígenes de la gestión de información se remite a la década de 1960 cuando surge la Information Science en los Estados Unidos y su primera definición aparece en las conferencias celebradas en 1961 y 1962, en el Georgia Institute of Technology. Uno de los más representativos es Borko (1968, pp.3-5), quien define la Information Science como una:

ciencia interdisciplinaria que investiga las propiedades y el comportamiento de la información, las fuerzas que gobiernan el flujo y el