



# BUENAS PRÁCTICAS

EN ARCHIVOS INSTITUCIONALES DE ORGANISMOS DEL ESTADO

PROYECTO "DIAGNÓSTICO Y RECOMENDACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS  
EN GESTIÓN DOCUMENTAL EN ORGANISMOS PÚBLICOS"

**TÍTULO**

Buenas prácticas en archivos institucionales de organismos del Estado

**PROPIEDAD**

Esta publicación es de propiedad del Consejo para la Transparencia, realizado con el apoyo financiero del Banco Mundial. Se autoriza su difusión citando la fuente.

**AUTOR**

Este trabajo fue elaborado por la Consultora Patricia Ortiz Castro y su equipo, por encargo del Consejo para la Transparencia de Chile.

**COMITÉ TÉCNICO**

Integrado por el Archivo Nacional, Comisión de Probidad y Transparencia y el Consejo para la Transparencia.

**SITIO WEB**

<http://www.consejotransparencia.cl>

Santiago, Chile  
2012



## Tabla de Contenidos

RESUMEN EJECUTIVO .....	5
1. INTRODUCCIÓN .....	7
2. OBJETIVOS .....	9
2.1 General .....	9
2.2 Específicos .....	9
3. METODOLOGÍA .....	11
4. FICHAS DE BUENAS PRÁCTICAS EN ARCHIVOS PÚBLICOS .....	13
4.1 Gestión Institucional del Archivo .....	13
4.1.1 Declaración de la Política de Gestión de Documentos y Archivos .....	13
4.1.2 Planta de Personal para Archivos Públicos .....	15
4.1.3 Desarrollo Profesional del Personal de Archivos Públicos .....	16
4.1.4 Integración de Documentos Electrónicos al Archivo Institucional .....	17
4.1.5 Seguridad de la Información .....	19
4.2 Gestión Interna del Archivo .....	23
4.2.1 Manual de Procedimientos .....	23
4.2.2 Utilización de Estándares Internacionales .....	26
4.2.3 Planes Estratégicos e Indicadores .....	28
4.2.4 Administración de Documentos Electrónicos .....	30
4.2.5 Implementación de Firma Electrónica .....	33
4.2.6 Levantamiento de Flujos Documentales .....	35
4.2.7 Digitalización de Documentos .....	36
4.2.8 Difusión de Productos y Servicios proporcionados por el Archivo .....	38
4.3 Proceso de Incorporación y Organización .....	39
4.3.1 Formatos para Tipologías Documentales .....	39
4.3.2 Elaboración y Mantenimiento de Plantillas de Documentos .....	43
4.3.3 Cuadro de Clasificación .....	44
4.3.4 Conformación de Expedientes Administrativos .....	45
4.4 Proceso de Almacenamiento de Documentos .....	46
4.4.1 Infraestructura .....	46
4.4.2 Plan Integrado de Conservación .....	48
4.5 Proceso de Consulta de Documentos .....	50
4.5.1 Educación de Usuarios en el Cuidado de los Documentos .....	50
4.6 Proceso de Transferencia .....	51
4.6.1 Transferencia de Documentos de Archivo .....	51
4.7 Proceso de Disposición .....	53
4.7.1 Eliminación de Documentos y Registros Electrónicos .....	53
ANEXOS .....	57
Anexo N° 1: Ejemplo Formato Oficio .....	59
Anexo N° 2: Ejemplo Formato Resolución Exenta .....	60
Anexo N° 3: Ejemplo Formato Decreto Supremo .....	62
Anexo N° 4: Ejemplo Formato Acta de Eliminación de Documentación .....	64



## Resumen Ejecutivo

El presente material corresponde a uno de los entregables de proyecto “Diagnóstico y Recomendación de Buenas Prácticas en Gestión Documental en Organismos Públicos”, financiado por el Banco Mundial y liderado por el Consejo para la Transparencia en un trabajo conjunto con la Comisión de Probidad y Transparencia del Ministerio Secretaría General de la Presidencia y el Archivo Nacional de Chile.

El público objetivo de este documento son los Jefes de Servicios, Encargados de Archivo y de Tecnologías de la Información y de la Comunicación, que se desempeñan en organismos públicos.

El objetivo de este documento es proporcionar a los actores que tienen directa participación en la gestión de archivos públicos, un conjunto de buenas prácticas que aporten a la mejora en la gestión de dichos archivos, entendiendo que estas unidades tienen un rol fundamental en el acceso a la información pública generada por los órganos de la Administración del Estado.

Para efectos del presente informe, se entenderá como una buena práctica en archivos, a un conjunto de actividades o acciones que permitan lograr una mejora sustantiva en los procesos archivísticos ya instalados, y que pueden ser aplicadas con éxito en diversos ámbitos de la gestión de los archivos públicos, mejorando su posición institucional, su vinculación con la ciudadanía y cooperando en forma activa al desarrollo de un buen gobierno.

La metodología utilizada para el levantamiento de buenas prácticas consistió en una revisión de fuentes de información, que permitiesen identificarlas y describirlas. Entre las fuentes consultadas están:

- Normas y estándares internacionales.
- Normativa vigente en materias archivísticas en Chile a diciembre de 2011.
- Resultados de la fase cuantitativa y cualitativa de la encuesta aplicada a los organismos públicos, cuyos resultados se presentan en el informe denominado “Informe de diagnóstico: Situación de los archivos Institucionales en Organismos del Estado”, correspondiente a uno de los entregables del proyecto señalado en la introducción del presente documento.
- Bibliografía especializada en archivística.
- Opinión de encargados de archivos de instituciones públicas.

El documento se ha estructurado en fichas estandarizadas, que abordan de manera concisa y sistemática aspectos relevantes asociados a una buena práctica, que permita su implementación y mejora continua por parte de los actores que participan en los diversos ámbitos de la gestión de un archivo público. Se complementan, además, con un conjunto de recomendaciones que tienen por objeto establecer orientaciones sobre la buena práctica.

A fin de lograr los objetivos señalados anteriormente, se definió conjuntamente con el Comité Técnico del proyecto, un formato de ficha de buena práctica que se estructuró sobre cinco aspectos:

- Nombre del proceso.
- Descripción de la buena práctica.

- Recomendaciones.
- Bibliografía recomendada.
- Normativa vigente.

Con el objeto de permitir flexibilidad a la descripción de la buena práctica y en el entendido que el cumplimiento de una normativa no es una buena práctica, sino una obligación, el campo de normativa vigente se incluye, cuando sea pertinente.

Se elaboraron 22 fichas de buenas prácticas, las que fueron agrupadas en forma jerárquica desde la gestión institucional del archivo, que involucra a la más alta dirección de la institución, hasta los procesos operativos, competencia directa del Encargado de Archivo. Los procesos identificados se corresponden con aquellos definidos en el documento "Principales procesos en torno al ciclo de vida de los documentos de los archivos de Organismos del Estado", correspondiente a uno de los entregables de este proyecto.

1. Gestión Institucional del Archivo.
  - 1.1 Declaración de la Política de Gestión de Documentos y Archivos.
  - 1.2 Planta de Personal para Archivos Públicos.
  - 1.3 Desarrollo Profesional del Personal de Archivos Públicos.
  - 1.4 Integración de Documentos Electrónicos al Archivo Institucional.
  - 1.5 Seguridad de la Información
2. Gestión Interna del Archivo.
  - 2.1 Manual de Procedimientos.
  - 2.2 Utilización de Estándares Internacionales.
  - 2.3 Planes Estratégicos e Indicadores.
  - 2.4 Administración de Documentos Electrónicos.
  - 2.5 Implementación de Firma Electrónica
  - 2.6 Levantamiento de Flujos Documentales
  - 2.7 Digitalización de Documentos.
  - 2.8 Difusión de Productos y Servicios proporcionados por el Archivo.
3. Proceso de Incorporación y Organización.
  - 3.1 Formatos para Tipologías Documentales.
  - 3.2 Elaboración y Mantenimiento de Plantillas de Documentos.
  - 3.3 Cuadro de Clasificación.
  - 3.4 Conformación de Expedientes Administrativos.
4. Proceso de Almacenamiento de Documentos.
  - 4.1 Infraestructura.
  - 4.2 Plan Integrado de Conservación.
5. Proceso de Consulta de Documentos.
  - 5.1 Educación de Usuarios en el Cuidado de los Documentos.
6. Proceso de Transferencia.
  - 6.1 Transferencia de Documentos de Archivo.
7. Proceso de Disposición
  - 7.1 Eliminación de Documentos y Registros Electrónicos.

Finalmente, algunas de las buenas prácticas se complementan con ejemplos de formatos, incluidos en los anexos de este documento.

## 1. Introducción

En general el concepto de “buenas prácticas” se refiere a toda experiencia que se guía por principios, objetivos y procedimientos apropiados o pautas aconsejables que se adecuan a una determinada perspectiva normativa o a un parámetro consensuado, así como también toda experiencia que ha arrojado resultados positivos, demostrando su eficacia y utilidad en un contexto concreto.

El concepto de buenas prácticas se utiliza en una amplia variedad de realidades para referirse a las formas óptimas de ejecutar un proceso, que pueden servir de modelo para otras organizaciones. Las buenas prácticas sistematizadas, permiten aprender de las experiencias y aprendizajes de otros, y aplicarlos de manera más amplia y/o en otros contextos. Pueden promover nuevas ideas o sugerir adaptaciones y proporcionar una orientación sobre la manera más efectiva de visibilizar los diversos impactos de una intervención.

Es bastante frecuente que existan barreras o dificultades para la detección y transferencia de buenas prácticas entre organizaciones. Estos problemas pueden deberse al desconocimiento, a la falta de sistematización del saber, a la desconfianza en la información o simplemente a la consideración de que estas transferencias carecen de utilidad.

Para vencer estos prejuicios u obstáculos, es necesario contar con un vocabulario común y coherente para todos, que permita expresar y compartir los procesos experimentados. Pero, fundamentalmente, las prácticas tienen que poder comprenderse; es necesario que se reúna la información en formatos adecuados, comparables y transferibles de manera de facilitar su utilización.

Por esta razón, uno de los principales desafíos del presente documento fue desarrollar una metodología que permitiera sistematizar el conocimiento existente sobre buenas prácticas en archivos, obtenidas de una exhaustiva búsqueda bibliográfica, así como de recomendaciones de actores relevantes en la materia, que se tradujo en fichas estandarizadas que sistematizan el conocimiento y la información encontrada y aplicada en situaciones de éxito.



## 2. Objetivos

### 2.1 GENERAL

Elaborar un documento con recomendaciones de buenas prácticas para implementar en los diferentes organismos públicos, que involucre todos los ámbitos de la gestión de documentos y archivos y que sirva como guía para los Encargados de Archivo, Jefes de Servicio y Encargados de Tecnologías de la Información y la Comunicación en el mejoramiento continuo de los procesos de archivo.

### 2.2 ESPECÍFICOS

Distinguir buenas prácticas archivísticas a través de una investigación de la normativa vigente, literatura especializada y opinión especializada de encargados de archivos públicos.

Generar una metodología simplificada que permita identificar y caracterizar las buenas prácticas, así como permita inferir de forma rápida y clara los beneficios de su aplicación, el potencial impacto que tendría en la institución, una concepción preliminar de los recursos a invertir y el rol, dentro de la organización, responsable de su implementación (Encargados de Archivo, Jefes de Servicio y Encargados de Tecnologías de la Información, entre otros).



### 3. Metodología

La etapa inicial de levantamiento de buenas prácticas se desarrolló a través de una revisión de las siguientes fuentes de información:

- a) Normas y estándares internacionales.
- b) Normativa nacional vigente a diciembre de 2011 en materia de documentos y archivos.
- c) Resultados de la fase cuantitativa y cualitativa de la encuesta aplicada a los organismos públicos, cuyos resultados se presentan en el informe denominado "Informe de diagnóstico: Situación de los archivos Institucionales en Organismos del Estado", correspondiente a uno de los entregables del proyecto señalado en la introducción del presente documento.
- d) Bibliografía especializada en archivística.
- e) Opinión de encargados de archivos de instituciones públicas.

Posteriormente, para la sistematización de la información, se escogió un modelo de presentación a través de fichas estandarizadas, que abordan de manera concisa y ordenada aspectos relevantes asociados a una buena práctica, que facilite su implementación y mejora continua por parte de los diversos actores que participan en los diferentes ámbitos de la gestión de un archivo público. Se complementan, además, con un conjunto de recomendaciones que tienen por objeto establecer orientaciones sobre la buena práctica.

La estructura de ficha definida para la presentación de las buenas prácticas, establecida conjuntamente con el Comité Técnico del proyecto, considera cinco ámbitos de información:

- a) **Identificación de la buena práctica:** Denominación temática que proporciona una rápida contextualización de su ámbito de aplicación.
- b) **Descripción de la buena práctica:** Breve explicación de la buena práctica definiendo su alcance y ámbito.
- c) **Recomendaciones:** Conjunto de indicaciones, observaciones y sugerencias facilitadoras de la implementación de la buena práctica.
- d) **Bibliografía recomendada:** Referencia a literatura archivística (incluyendo normas técnicas a considerar) que proporciona mayor explicación, profundización y detalle de la buena práctica.
- e) **Normativa vigente:** Normas legales a respetar, para la implementación de la buena práctica. Con el objeto de permitir flexibilidad a la descripción de la buena práctica y en el entendido que el cumplimiento de una normativa no es una buena práctica, sino una obligación, el campo de normativa vigente se incluye, sólo cuando sea pertinente.

Finalmente y con el fin de facilitar aún más la comprensión del ámbito de aplicación, la organización de las fichas de buenas prácticas respeta el siguiente orden:

- a) **Gestión institucional del archivo.**  
Corresponden a aquellas buenas prácticas cuya definición corresponde a la más alta dirección de la institución, ya que su implementación debe ser concordante y coherente con el funcionamiento y políticas establecidas a nivel organizacional. En este sentido,

son competencia directa del Jefe de Servicio, asesorado por el Encargado de Archivos y el Encargado de Tecnologías de la Información y la Comunicación.

**b) Gestión interna del archivo.**

Corresponden a aquellas prácticas que, si bien están enmarcadas en el funcionamiento del archivo, su definición e implementación afectan en forma transversal todos sus procesos y garantizarán su continuidad operacional y mejoramiento continuo. Estas prácticas son competencia directa del Encargado de Archivo, apoyado por el Encargado de Tecnologías de la Información y la Comunicación y respaldado por el Jefe de Servicio.

**c) Procesos de gestión de archivo.**

Corresponden a aquellas prácticas que permitirán optimizar procesos de archivo específicos, los cuales son consistentes con la definición realizada en el documento “Principales procesos en torno al ciclo de vida de los documentos de los archivos de Organismos del Estado”, correspondiente a uno de los entregables del proyecto señalado en la introducción del presente documento:

- i. Incorporación y organización
- ii. Almacenamiento de documentos
- iii. Consulta de documentos
- iv. Transferencia
- v. Disposición final de los documentos

## 4. Fichas de Buenas Prácticas en Archivos Públicos

### 4.1 GESTIÓN INSTITUCIONAL DEL ARCHIVO

En este apartado se agrupan aquellas buenas prácticas cuya definición corresponde a la más alta dirección de la institución, ya que su implementación debe ser concordante y coherente con el funcionamiento y políticas establecidas a nivel organizacional. En este sentido, son competencia directa del Jefe de Servicio, asesorado por el Encargado de Archivos y el Encargado de Tecnologías de la Información y la Comunicación.

#### 4.1.1 DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS Y ARCHIVOS

##### Descripción de la buena práctica:

Se considerará una buena práctica, de acuerdo a la literatura existente en archivística, que los organismos públicos definan y documenten su política de gestión de documentos y archivos, garantizando su implementación y mantención. Lo anterior, en virtud de la eficiencia y eficacia de los organismos públicos en su gestión y como directriz de un buen gobierno.

##### Recomendaciones:

1. La política debe exponer las grandes líneas de lo que la organización pretende hacer en materia de los documentos y archivos institucionales. Es una declaración de intenciones.
2. Debe contar con el respaldo, visible y activo, de la más alta dirección de la institución, así como de la asignación de los recursos necesarios para llevar a cabo su implementación.
3. Debe hacer referencia a otras políticas relacionadas con la información, por ejemplo, la política de sistemas de información, de seguridad de la información o de gestión de activos, pero sin duplicarlas.
4. Debe estar respaldada por procedimientos y directrices, planes estratégicos, calendarios de conservación y disposición y otros documentos que, conjuntamente, componen el sistema de gestión de documentos y archivos.
5. Se recomienda que esta política instruya a los funcionarios a crear y mantener documentos que cumplan con las necesidades legales, normativas, fiscales, operativas y archivísticas / históricas de la institución, entregando las directrices para el control de su cumplimiento. Por las características propias de cada soporte, se sugiere que se diferencien dichas necesidades, tanto para documento en papel como documento electrónico.
6. A modo de referencia general, toda política debiera cumplir los siguientes puntos:
  - Estar basada en un análisis de las condiciones reales.
  - Dar prioridad a la calidad del servicio y estar dirigida a la mejora de la estructura y cultura global de la organización.
  - Ser coherente con la normativa aplicable a gestión y acceso a documentos (Ley de Transparencia, Ley de Protección de Datos Personales, Ley de Procedimiento Administrativo, entre otras).
  - Presentarse en un lenguaje claro y simple.
  - Especificar objetivos concretos y definir claramente las metas esperadas.

- Especificar las prioridades y problemas.
- Ser concreta y específica.
- Tener límites definidos en el tiempo, objetivos y campos de aplicación claramente definidos.

**Bibliografía recomendada:**

1. INTERNATIONAL Standard Organization. ISO 15489-1 Information and documentation: records management: Part I. General. Geneve; ISO, 2001.
2. INTERNATIONAL Standard Organization. Information and documentation: records management: Part II. Guidelines. Geneve; ISO, 2001.
3. MERCADO Martinic, B. Guía para el diseño e implementación de un sistema de gestión de archivos, 2011. Chile, Ministerio Secretaría General de la Presidencia. 116 p. (Published) [Guide/Manual]. (<http://hdl.handle.net/10760/17358>).

**Normativa vigente:**

1. Ley N° 19.799 de 2002 del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción sobre documentos electrónicos, firma electrónica y servicios de certificación de dicha firma.
2. Decreto Supremo N° 181 de 2002 del Ministerio de Economía, Reglamento de la ley N° 19.799 sobre documentos electrónicos, firma electrónica y la certificación de dicha firma.
3. Ley N° 20.285 de 2008 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia sobre acceso a la información pública.

#### 4.1.2 PLANTA DE PERSONAL PARA ARCHIVOS PÚBLICOS

##### Descripción de la buena práctica:

Se considerará una buena práctica, de acuerdo a la literatura existente y la opinión de encargados de archivo, que los organismos públicos consideren en la selección del personal destinado a archivos públicos, un perfil y número de personal a contratar acorde con la cantidad de metros lineales del fondo documental, los servicios efectuados, el número de funcionarios de la institución, las unidades que posee y el porcentaje de crecimiento anual del fondo documental del archivo; además de personal de apoyo para labores específicas.

##### Recomendaciones:

1. Se recomienda la contratación del personal de archivos, con la siguiente formación:
  - El encargado de archivo debe tener una formación profesional universitaria en Ciencias de la Información o áreas relacionadas con especialización en archivística.
  - El personal administrativo debe tener una formación técnica nivel superior y con conocimientos en archivística.
2. Es deseable que el personal de archivo tenga conocimiento de los procedimientos administrativos que se aplican en la Administración Pública.
3. Es recomendable que el personal tenga dedicación exclusiva dentro de la jornada laboral asignada a las labores de archivo.
4. Se sugiere contar con personal de apoyo temporal para labores específicas, tales como: abogados, administradores públicos, restauradores, informáticos, entre otros.
5. Se recomienda elaborar un documento con las descripciones de los cargos, definiendo claramente el objetivo del cargo, sus funciones, titulaciones recomendadas y otros requisitos conexos.
6. De acuerdo a la documentación especializada, se sugiere que el personal mínimo para un archivo de hasta 1.000 metros lineales de fondos documentales, un promedio de 1.000 consultas anuales, hasta 500 funcionarios, 100 metros lineales de crecimiento anual, con 4 servicios distintos ofrecidos, centrado en la atención interna básicamente, con procesos regulares de selección, eliminación, transferencia, automatización de procesos y descripción de documentos, debería contar con el siguiente personal:
  - 1 encargado de archivo.
  - 2 administrativos.
  - 1 auxiliar de apoyo.

##### Bibliografía recomendada:

1. ALBERCH, Ramón, COROMINAS, Carmen y Martínez, M. Carmen. El personal de los archivos. La función archivística y su plantilla. Disponible en: <http://www.um.es/adegap/docsinfo/archivistica.pdf>
2. CONFERENCIA Internacional de Archiveros de las Universidades Española. Grupo de trabajo de recursos humanos. Criterios para dimensionar la plantilla de personal de un archivo universitario. Castellón de la Plana, junio de 2008. Disponible en: [http://cau.crue.org/export/sites/Cau/Quehacemos/gruposdetrabajo/recursoshumanos/InformeGTRecursosHumanos\\_Criteriosdimensionar.pdf](http://cau.crue.org/export/sites/Cau/Quehacemos/gruposdetrabajo/recursoshumanos/InformeGTRecursosHumanos_Criteriosdimensionar.pdf)

##### Normativa vigente:

No aplica.

### 4.1.3 DESARROLLO PROFESIONAL DEL PERSONAL DE ARCHIVOS PÚBLICOS

#### Descripción de la buena práctica:

Se considerará una buena práctica, de acuerdo a la bibliografía consultada y la opinión de encargados de archivo, que los organismos públicos promuevan la gestión por competencia, el desarrollo profesional, la carrera funcionaria y la capacitación que permita contar con personal capacitado en la gestión de archivos.

#### Recomendaciones:

1. Proporcionar capacitación al personal que esté involucrado en la gestión de archivos.
2. Se recomienda la elaboración de programas que brinden formación en las siguientes materias:
  - Organización: clasificación, cuadro de clasificación, métodos de ordenación, identificación de los documentos.
  - Conservación: almacenamiento acorde al soporte del documento, gestión de depósitos, medidas preventivas, planes integrales de conservación y, si corresponde, conceptos de restauración.
  - Transferencia: aspectos legales, descripción y aplicabilidad del procedimiento
  - Eliminación: aspectos legales, documentación de respaldo, métodos de eliminación respetuosos del medio ambiente.

#### Bibliografía recomendada:

1. ALBERCH, Ramón, COROMINAS, Carmen y Martínez, M. Carmen. El personal de los archivos. La función archivística y su plantilla. Disponible en: <http://www.um.es/adegap/docsinfo/archivistica.pdf>
2. CONFERENCIA Internacional de Archiveros de las Universidades Española. Grupo de trabajo de recursos humanos. Criterios para dimensionar la plantilla de personal de un archivo universitario. Castellón de la Plana, junio de 2008. Disponible en: [http://cau.crue.org/export/sites/Cau/Quehacemos/gruposdetrabajo/recursoshumanos/InformeGT RecursosHumanos\\_Criteriosdimensionar.pdf](http://cau.crue.org/export/sites/Cau/Quehacemos/gruposdetrabajo/recursoshumanos/InformeGT RecursosHumanos_Criteriosdimensionar.pdf)

#### Normativa vigente:

1. Ley N°.18.834. Estatuto administrativo interpretado, concordado y comentado: texto refundido, coordinado y sistematizado fijado por el D.F.L. no. 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda. Santiago de Chile: Contraloría General de La República, División de Coordinación e Información Jurídica, 2008.
2. Ley N° 18.575, artículo 51. Orgánica constitucional de bases generales de la administración del Estado. Santiago: Contraloría General de la República, División de Coordinación e Información Jurídica, 2010.
3. Chile. Reglamento sobre Concursos del Estatuto Administrativo (Decreto 69), artículo 3° (inciso primero) y artículo 5° (inciso primero). En: Una Nueva concepción en la gestión pública chilena: textos legales. Santiago de Chile Depto. de Comunicaciones Servicio Civil, 2005.

#### 4.1.4 INTEGRACIÓN DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS AL ARCHIVO INSTITUCIONAL

##### Descripción de la buena práctica:

Se considerará una buena práctica, de acuerdo a la bibliografía consultada, que la institución promueva y sustente la integración de sus documentos electrónicos al Archivo institucional, a través de equipos de trabajo multidisciplinarios responsables del análisis y diseño de los procedimientos electrónicos de gestión y tratamiento de expedientes, con el fin de asegurar que se adopten las medidas oportunas para la valoración, selección, conservación y acceso de los documentos electrónicos, preservando su autenticidad e integridad.

##### Recomendaciones:

1. Si bien las consideraciones sobre gestión de archivos aplican a todo documento público, independiente de su soporte, ante el reto de la era digital la institución debe garantizar que el archivo institucional, a través de su profesional encargado, tenga las facultades para:

- Integrar la estrategia de tratamiento de los documentos electrónicos con la del tratamiento de los documentos en soporte papel, con los que convivirán a mediano plazo.
- Integrar el esquema de metadatos de documentos electrónico utilizado, con la descripción que se realiza a los documentos en papel.
- Colaborar al más alto nivel para establecer políticas, responsabilidades, procedimientos, sistemas, normas y buenas prácticas referidas a la gestión de los documentos electrónicos, durante todo su ciclo vital, incluyendo el diseño, producción, gestión y conservación.
- Colaborar en el diseño y desarrollo de las plataformas de un Sistema de Gestión de los documentos electrónicos, así como en la modificación, mejora y migración de datos.
- Garantizar la creación y conservación de documentos electrónicos auténticos, fiables, íntegros, accesibles, disponibles y de conservación a largo plazo como testimonio de las actividades de los órganos de Administración del Estado.
- Colaborar en el desarrollo de aplicaciones de tramitación de expedientes (workflow) de los órganos de Administración del Estado.
- Facilitar y desarrollar normas referidas al acceso a la información para la misma institución, terceros interesados y ciudadanos en general.
- Garantizar la identificación, valoración, protección y conservación de los documentos electrónicos esenciales para asegurar su conservación permanente.
- Aplicar procedimientos de seguridad y gestión de riesgos que garanticen la conservación de la información y de los soportes.
- Promover el uso intensivo de documentación electrónica para favorecer la eficiencia de la gestión pública y la coordinación entre instituciones.
- Velar porque todo documento electrónico de archivo (o sus sistemas correspondientes) estén incluidos en el Inventario de Activos de Información de la institución y por ende, sujetos a análisis de los riesgos, dado que una vez identificados los activos se requiere caracterizar los riesgos que los amenazan, cuantificando el nivel de severidad y el tratamiento necesario, sobre la base de los controles de seguridad para su mitigación, del conjunto que propone la NCh ISO 27001.

##### Bibliografía recomendada:

1. ADAM, Wenke. Documentos electrónicos desde una perspectiva archivística: resumen y reflexiones sobre el seminario internacional realizado en Santiago 29-31 de mayo de 2007. Noviembre 2007. En línea: <http://archiblabla.blogspot.com/2007/11/documentos-electronicos-desde-una.html>.

2. FERNÁNDEZ Aedo, Raúl. Sistemas informativos: diseño y creación. Abril 2009. En línea: <http://www.mailxmail.com/cursoPdf.cfm?gfnameCurso=sistemas-informativos-diseno-creacion-2>.

3. INTERNATIONAL Council on Archives. ICA Study 8 - Guide for Managing Electronic Records from an Archival Perspective. [1997].

4. GUÍA Metodológica 2012: Programa de Mejoramiento de la Gestión y Metas de Eficiencia Institucional, Sistemas de Seguridad de la Información. Junio 2012. En línea: [http://www.dipres.gob.cl/572/articles-51683\\_intro\\_Guia\\_Metodologica062012.pdf](http://www.dipres.gob.cl/572/articles-51683_intro_Guia_Metodologica062012.pdf)

5. ROSSINI, Daniel. Los archivos y las nuevas tecnologías de la información, 2003. En 2do. Congreso Internacional de Bibliotecología, Documentación y Archivística (CIBDA), La Paz (Bolivia), 3-5 Septiembre 2003. [Conference Paper].

#### **Normativa vigente:**

1. Decreto Supremo N° 181 de 2002 del Ministerio de Economía, Reglamento de la ley N° 19.799 sobre documentos electrónicos, firma electrónica y la certificación de dicha firma.

2. Decreto Supremo N° 77 de 2004 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, aprueba norma técnica sobre eficiencia de las comunicaciones electrónicas entre órganos de la Administración del Estado y entre éstos y los ciudadanos.

3. Decreto Supremo N° 81 de 2004 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, aprueba norma técnica para los órganos de la Administración del Estado sobre interoperatividad de documentos electrónicos.

4. Decreto Supremo N° 83 de 2004 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, aprueba norma técnica para órganos de la Administración del Estado sobre seguridad y confidencialidad de los documentos electrónicos.

5. Decreto Supremo N° 100 de 2006 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, aprueba norma técnica para el desarrollo de sitio WEB.

#### 4.1.5 SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

##### Descripción de la buena práctica:

Se considerará una buena práctica, de acuerdo a la literatura existente, que los organismos públicos implementen una política y procedimientos específicos de seguridad de la información, incorporando los activos de información del archivo institucional.

##### Recomendaciones:

1. Es recomendable que en el establecimiento de la política y procedimientos de seguridad de la información se acojan las directrices establecidas en la norma ISO/IEC 27001:2005 Information technology -- Security techniques -- Information security management systems -- Requirements, homologada como norma chilena (NCh ISO 27001). Sin embargo, a continuación se detallan algunos criterios que debieran ser considerados:

- **Mantenimiento de datos y metadatos:** los metadatos, así como los datos deben ser mantenidos y agrupados juntos con el fin de preservar la integridad y la admisibilidad de los datos.
- **Actualización de la documentación de archivo:** actualizar la documentación sobre todos los documentos electrónicos del archivo, en forma permanente o suficiente para especificar todas las características técnicas necesarias para leer y procesar los registros, identificar todas las entradas y salidas definidas del sistema, definir el contenido de los archivos y registros; determinar las restricciones sobre el acceso y uso, y comprender los propósitos y funciones del sistema.
- **Copias de seguridad para los documentos, metadatos y aplicación del sistema de archivo:** establecer una rutina de copias de seguridad, basada en las mejores prácticas (por ejemplo, diaria, semanal y mensualmente o con la frecuencia necesaria) para proteger los activos de información. Las copias de seguridad deben ser almacenadas fuera de las instalaciones en caso de ser necesaria la restauración de datos.
- **Preparación ante desastres:** los archivos deben tener una sólida preparación para los desastres, que se refiera a todas las copias de datos, así como a identificar los sitios de almacenamiento fuera de las instalaciones. Los archivos deben identificar cuáles son las series críticas, que deben mantenerse abiertas ante un desastre. Además, el plan ante desastres podría tener una estrategia de recuperación a través de sitios espejo, que contienen toda la información en un sitio remoto, que pueda ser activada en menos de veinticuatro horas, si es necesario.
- **Integridad de los datos:** se deben realizar procedimientos técnicos que permitan verificar, tanto la transmisión como la información del propio documento, con el fin de asegurarse de que los datos no han cambiado durante la transmisión, la migración, cuando los medios de comunicación se rompen o el documento electrónico está dañado.
- **Auditoría y seguridad del sistema:** el sistema debe ser capaz de proporcionar auditoría y seguridad del sistema. La auditoría debe detectar y registrar automáticamente quien tiene acceso al sistema, si el personal sigue los procedimientos existentes o si se producen actos de fraude o no autorizados.
- **Conservación de medios y almacenamiento:**
  - Guardar los medios de almacenamiento en condiciones de ambiente controlado. La humedad no debe superar el 50% y no debe ser inferior al 30%. La temperatura ambiente debe ser estable entre 18 y 24 grados Celsius. Deben adherirse a las recomendaciones del fabricante para los medios de almacenamiento, respecto a las condiciones ambientales específicas en las que los medios deben ser almacenados.
  - Nunca operar los lectores de medios en ambientes con altos niveles de partículas en el aire.

- Si se utiliza soporte óptico, limpiar periódicamente los medios ópticos para eliminar el polvo y otras partículas. Además, limpie periódicamente los lectores de medios para asegurar su funcionamiento.
- Para proteger los discos de deformación, no deben estar sujetos a presión y deben ser almacenados en posición vertical cuando no están en la unidad de lectura del disco.
- Las cintas magnéticas deben ser rebobinadas bajo una tensión constante, por lo menos, cada 2 años. Anualmente, verificar el estado de una muestra del 3% de todos los volúmenes, para identificar cualquier pérdida de datos y para descubrir y corregir las causas de la pérdida de datos.
- Etiquetado de medios de almacenamiento: En las etiquetas de los medios de almacenamiento se sugiere incluir los siguientes identificadores:
  - Creador, organismo al que pertenece y fecha de creación del medio.
  - Nombre del organismo y unidad responsable de los registros contenidos en el disco.
  - Equipamiento, sistema operativo y los programas computacionales necesarios para acceder al índice o la información en el disco,
  - Estándar de codificación y versión,
  - Modelo de seguridad o restricciones de acceso
  - Número secuencial u otro identificador específico que identifique el disco de la serie de discos utilizados por el sistema,
  - Identificación del disco como disco maestro, copia de seguridad o copia de respaldo.
  - Fechas de retención de la información contenida en el medio de almacenaje.
  - Información sobre si hay copias almacenadas fuera del lugar.
  - La confidencialidad de los datos, quienes pueden acceder a ellos, quienes pueden leer los datos y si los datos tienen diferentes modelos de confidencialidad (por ejemplo: parte de los registros son públicos y otra parte son confidenciales).
  - Si el disco u otro medio es muy pequeño para incluir toda la información en la etiqueta, se debe establecer un sistema de codificación que se pueda vincular a un índice que contiene toda la información. La documentación relacionada con el sistema de codificación e índice debe mantenerse durante el tiempo en que se refiera a cualquier medio de almacenamiento etiquetado.
- Respaldos de seguridad de la información del archivo:
  - Generar los procedimientos escritos para establecer la forma como se realizará el reciclaje, destrucción, borrado y la reutilización de las copias de seguridad (respaldos) y sus medios de almacenamiento.
  - La documentación de los procedimientos que se emplean para el respaldo de cada serie de registros, en correspondencia al valor organizacional de las series y su vulnerabilidad.
  - Proporcionar la capacidad mínima aceptable para la recuperación de cada serie de registros.
  - Prever la verificación periódica de que los archivos y/o sistemas se pueden restaurar a partir del medio de respaldo, según corresponda.
- Respaldos de seguridad del sistema de archivo:
  - Los respaldos de seguridad no deben usarse como los registros del archivo. Las copias de respaldo de seguridad deben ser creadas, conservadas y luego destruidas de acuerdo a un calendario o política establecida por el archivo, con el fin de asegurar que se podrá revertir una acción que resultaría en la pérdida de un registro, por un tiempo limitado.
  - Las copias de respaldo de seguridad se generan expresamente con el propósito de restablecer los sistemas informáticos en caso de un desastre o daño accidental. El contenido de la copia de seguridad no puede ser indexado, ya que no siempre son representativos del orden o la estructura de los datos originales.

- Calidad de los respaldos de seguridad (respaldos) del sistema de archivo: considerar los tres factores que determinan la calidad de una política de respaldo de seguridad:
  - Persistencia. Esta mide lo bien que los medios de respaldo son capaces de almacenar datos de forma fiable. Cada medio tiene una tasa de errores; mientras menor es esa tasa, mejor es el medio. La línea base de la persistencia se puede mejorar mediante la creación de más de una copia, manteniendo copias fuera del sitio o en múltiples ubicaciones, la rotación de los medios de respaldo y el control de las condiciones ambientales.
  - Granularidad. Es la frecuencia con la que crean las copias de respaldo de seguridad. Un sistema en el que las copias de seguridad se crean cada día está más actualizado que aquel en el que se realizan semanalmente.
  - Duración. Es el período de tiempo en que la copia de respaldo puede ser mantenida: específicamente, la cantidad de tiempo que, después de que se realiza un cambio en el medio, éste permite que el cambio pueda ser recuperado.
- Cambio de medios de almacenamiento:
  - Se deben copiar todos los registros electrónicos permanentes o de archivo en nuevos soportes, antes que los medios de almacenamiento tengan 5 años de edad, independiente de que las especificaciones del fabricante prometan una vida más larga de los medios.
  - Copiar de inmediato a un nuevo medio electrónico de almacenamiento todos los registros permanentes o archivos almacenados en un soporte que presente errores permanentes por volumen.
- Respaldo de registros de correos electrónicos: Es importante que los organismos públicos consideren la seguridad de los correos electrónicos y desarrollen procedimientos para garantizar su seguridad, de manera que no puedan ser alterados o eliminados, intencionadamente o no. Los registros de correos electrónicos, almacenados en línea, deben ser respaldados regularmente, para protegerlos de los fallos del sistema, manipulación o eliminación.

**Bibliografía recomendada:**

1. FRANCAVILLA, Carlos. COBIT 5 Effective Enterprise Decision: Introducción. Mayo de 2012. Disponible en: <http://mba.americaeconomia.com/sites/mba.americaeconomia.com/files/cobit5-introduccion.pdf>
2. LIBRARY of Virginia. Electronic Records Guidelines. December, 2009.
3. SCOTT Crook, D. Best Practices for Employee Recordkeeping. Smith Hartvigsen PLLC. Pág. 5.
4. UNITED Nations. State of North Carolina. Archival Process for Data and Image Preservation: The Management and Preservation of Digital Media.
5. UNITED Nations. State of North Carolina. Division of Historical Resources Archives and Records Section/Government Records Branch. Security Backup Files as Public Records In North Carolina: Guidelines for the Recycling, Destruction, Erasure, and Re-use of Security Backup Files. 2002.

**Normativa vigente:**

1. Decreto Supremo N° 181 de 2002 del Ministerio de Economía, Reglamento de la ley N° 19.799 sobre documentos electrónicos, firma electrónica y la certificación de dicha firma.
2. Decreto Supremo N° 77 de 2004 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, aprueba norma técnica sobre eficiencia de las comunicaciones electrónicas entre órganos de la Administración del Estado y entre éstos y los ciudadanos.
3. Decreto Supremo N° 81 de 2004 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, aprueba norma técnica para los órganos de la Administración del Estado sobre interoperatividad de documentos electrónicos.
4. Decreto Supremo N° 83 de 2004 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, aprueba norma técnica para órganos de la Administración del Estado sobre seguridad y confidencialidad de los documentos electrónicos.
5. Decreto Supremo N° 100 de 2006 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, aprueba norma técnica para el desarrollo de sitio WEB.

## 4.2 GESTIÓN INTERNA DEL ARCHIVO

En este apartado se agrupan aquellas buenas prácticas que, si bien están enmarcadas en el funcionamiento del archivo, su definición e implementación afectan en forma transversal todos sus procesos y garantizarán su continuidad operacional y mejoramiento continuo. Estas prácticas son competencia directa del Encargado de Archivo, apoyado por el Encargado de Tecnologías de la Información y la Comunicación y respaldado por el Jefe de Servicio.

### 4.2.1 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

#### Descripción de la buena práctica:

Se considerará una buena práctica, de acuerdo a la literatura existente y la opinión de encargados de archivo, que estas unidades documenten sus procesos y procedimientos, a fin de facilitar la uniformidad en el cumplimiento de las tareas y actividades sin permitir arbitrariedad, apoyar el entrenamiento de personal nuevo dentro de la unidad, controlar los procedimientos de manera ordenada según los puestos de responsabilidad y facilitar la mejora continua de los procesos.

#### Recomendaciones:

1. Identificar y documentar todos los procesos, con sus respectivos procedimientos, que realiza el archivo en función de su cometido institucional.
2. Es recomendable que, antes de documentar las actividades y/o tareas de cada procedimiento, éste sea contextualizado a través de la inclusión de los siguientes componentes:
  - Identificación del procedimiento: El nombre del procedimiento debe dar una idea clara de su contenido para los miembros de la institución.
  - Responsable del procedimiento: Es importante señalar el cargo de la(s) persona(s) encargada(s) del procedimiento que se está describiendo. Resulta necesario para la institución asignar y reconocer responsables para cada procedimiento dentro de la institución.
  - Objetivo del procedimiento: Para poder identificar y caracterizar al procedimiento es necesario conocer su objetivo, señalar lo que se quiere conseguir mediante ese procedimiento.
  - Identificación del proceso al cual pertenece: Establecer en el procedimiento un identificador que permita la asociación con el proceso respectivo al que pertenece.
  - forma específica en que se realiza un proceso o parte de un proceso. Por lo tanto, todos los procedimientos son parte de algún proceso. Es necesario, entonces, identificar a qué proceso pertenece el procedimiento que se está describiendo.
3. Por su parte, al desarrollar el contenido del procedimiento, se deben considerar los siguientes elementos:
  - Nombre y descripción de las actividades: Cada procedimiento se compone de actividades consecutivas. Las actividades son las acciones realizadas para lograr los objetivos del proceso. Éstas deben tener un nombre claro, con sustantivos que describan una acción, tales como: autorización, verificación, recepción, recopilación, entre otros. En la descripción de la actividad se debe señalar en qué consiste, empezando el texto con un verbo en modo indicativo, tiempo presente, tercera persona singular. Por ejemplo: Autoriza, verifica, recopila, entre otros. Es importante destacar que las actividades tienen un orden lógico en que deben ser realizadas para que el procedimiento logre su objetivo. Por lo tanto, se recomienda que al momento de describir las actividades, esta descripción sea hecha en orden cronológico, asignándole un número a cada actividad.

- Roles: Cada actividad requiere de personas o equipos que cumplan una función. La función que cumple una persona (o un equipo de personas) en una actividad es un rol. El rol no debe confundirse con la persona que lo ejecuta ni con el cargo. Al documentar procedimientos, es posible identificar los siguientes tipos de roles:

ROLES	RESPONSABILIDADES
<b>Usuarios</b>	· Quienes requieren los resultados (salidas) del proceso.
<b>Proveedores</b>	· Quienes proveen los insumos (entradas) del proceso.
<b>Ejecutores</b>	· Llevan a cabo las actividades especificadas del proceso. · Ejecutan los procesos siguiendo los procedimientos y las instrucciones de trabajo. · Elaboran los registros que evidencian la ejecución del proceso.
<b>Supervisores</b>	· Supervisan las actividades especificadas del proceso. · Supervisan la ejecución de las instrucciones de trabajo. · Revisan los registros que dan cuenta de las actividades desarrolladas y de la conformidad con los requisitos. · Capacitan y apoyan técnicamente a los ejecutores.
<b>Auditores y/o Revisores</b>	· Verifican si lo que hace en la práctica corresponde a lo que está descrito en el procedimiento. · Recolectan la evidencia objetiva (registros) de la ejecución de los procedimientos y las instrucciones de trabajo. · Detecan y analizan las desviaciones (o no-conformidades). · Revisan la ejecución de acciones preventivas o correctivas.
<b>Dueño</b>	· La persona (o equipo) responsable de la definición y mantención de un proceso. · Es el custodio del proceso.

Cabe destacar que una actividad dentro de un procedimiento puede tener uno o más roles asociados, por lo que es importante identificar los roles para cada actividad descrita. Asimismo, es necesario que junto con el rol se señale el cargo o la persona (o equipo) que asume ese rol, ya que un cargo o una persona puede realizar más de un rol en un procedimiento.

- Plazo establecido para la ejecución de cada actividad: Al documentar los procedimientos es necesario llevar un control de plazos que permita visualizar oportunidades de mejora. Al diagnosticar y diseñar (o rediseñar) procedimientos es elemental señalar los plazos establecidos para cada actividad.

- Identificación de herramientas y/o documentación utilizada en la ejecución de cada actividad: Tanto las herramientas como los documentos son instrumentos de apoyo para la aplicación de las metodologías y técnicas en cada actividad.

Las herramientas pueden corresponder a competencias, habilidades, conocimientos y experiencias requeridas para realizar la tarea, así como instrumentos tecnológicos que sean necesarios para llevar a cabo la actividad.

La documentación debe ser de referencia para la actividad descrita. Pueden ser oficios, leyes, reglamentos, así como manuales, guías, entre otros, que sean necesarios para poder desarrollar la actividad.

4. Una vez descrito un procedimiento, resulta valioso emplear un modelo que represente gráficamente la secuencia de actividades y decisiones que tienen lugar en su ejecución, como por ejemplo un diagrama de flujo.

#### Bibliografía recomendada:

1. CAÑAS M., John Jairo; ATEHORTÚA A., Marcela; ORREGO G., Mónica. Guía metodológica para la implementación de un sistema integrado de gestión de calidad. Monografía para optar al título de Especialista en Alta Gerencia con énfasis en Calidad. Medellín: Universidad de Antioquia, Facultad de Ingeniería, 2005. 82 p.

2. SHAPIRO, Janet; RUBI, Leticia [trad]. Herramienta de planificación estratégica. Washington DC; CIVICUS, Alianza Mundial para la Participación Ciudadana, [1993?]. En línea: <http://www.civicus.org/new/media/Planificacion%20strategica.pdf>

3. COMISIÓN de Probidad y Transparencia. Guía Metodológica: Programa de Mejoramiento de la Gestión Sistema de Acceso a la Información Pública 2011. En línea: [http://pmgsaip.leydetransparencia.cl/documentos/guia\\_metodologica\\_2011.pdf](http://pmgsaip.leydetransparencia.cl/documentos/guia_metodologica_2011.pdf)

---

**Normativa vigente:**

- ISO 30300:2011. Information and documentation - Management systems for records.
  - ISO 15489-1:2001. Information and documentation - Records Management.
-

## 4.2.2 UTILIZACIÓN DE ESTÁNDARES INTERNACIONALES

### Descripción de la buena práctica:

Se considerará una buena práctica, de acuerdo a la bibliografía consultada y a los resultados de la fase cualitativa de la encuesta de archivos públicos, que la gestión, procesos y procedimientos de archivo, consideren los lineamientos y directrices que entregan las normas y estándares internacionales sobre gestión de documentos.

### Recomendaciones:

1. Es recomendable que al momento de diseñar o rediseñar un sistema de gestión de documentos y archivos institucional se consideren los lineamientos y directrices de:

- ISO 30300:2011. Information and documentation - Management systems for records - Fundamentals and vocabulary.
- ISO 30301:2011. Information and documentation - Management systems for records - Requirements.
- ISO 15489-1:2001. Information and documentation - Records Management - Part 1: General.
- ISO 15489-2:2001. Information and documentation - Records Management - Part 2: Guidelines.

2. Se sugiere considerar los siguientes estándares para los procedimientos de organización y descripción de los documentos de archivo:

- ISO/TR 26122:2008. Information and documentation - Work process analysis for records.
- ISO 23081-1:2006. Information and documentation - Records management processes - Metadata for records - Part 1: Principles.
- ISO 23081-2:2009. Information and documentation - Managing metadata for records - Part 2: Conceptual and implementation issues.
- ISO 23081-3:2011. Information and documentation - Managing metadata for records - Part 3: Self-assessment method.
- International Council on Archives. ISDF International Standard for Describing Functions (2007).
- International Council on Archives. ISDIAH. International Standard for Describing Institutions with Archival Holdings (2008).
- International Council on Archives. ISAD (G). General International Standard Archival Description. Second Edition (1999).
- International Council on Archives. ISAAR (CPF). International Standard Archival Authority Record for Corporate Bodies, Persons and Families. Second Edition (2003).

3. Es recomendable para la gestión de documentos electrónicos y digitales se consideren los lineamientos y directrices de:

- ISO/TR 13028:2012. Information and documentation - Implementation guidelines for digitization of records.
- ISO 16175-1:2010. Information and documentation - Principles and functional requirements for records in electronic office environments - Part 1: Overview and statement of principles.
- ISO 16175-2:2011. Information and documentation - Principles and functional requirements for records in electronic office environments - Part 2: Guidelines and functional requirements for digital records management systems.
- ISO 16175-3:2010. Information and documentation - Principles and functional requirements for records in electronic office environments - Part 3: Guidelines and functional requirements for records in business systems.
- CECA-CEE-CEEA. Moreq2, Model requirements for the management of electronic records. 2010.

- International Council on Archives. ICA Study 8 - Guide for Managing Electronic Records from an Archival Perspective. (1997).
- DLM-FORUM. Guidelines on best practices for using electronic information: How to deal with machine-readable data and electronic documents (1997).

**Bibliografía recomendada:**

1. ESPAÑA. Secretaría de Estado de Cultura. Recursos archivísticos para profesionales e investigadores. En línea: <http://www.mcu.es/archivos/CE/RecProf/RecursosProfesionales.html>

**Normativa vigente:**

No aplica.

### 4.2.3 PLANES ESTRATÉGICOS E INDICADORES

#### Descripción de la buena práctica:

Se considerará una buena práctica, de acuerdo a la literatura existente y a los resultados de la fase cualitativa de la encuesta de archivos públicos, que los encargados de archivos de organismos públicos diseñen e implementen planes estratégicos e indicadores que caractericen y den cuenta de la gestión del archivo a la Alta Dirección de la institución.

#### Recomendaciones:

1. Elaborar un plan estratégico a corto o mediano plazo, que permita identificar las metas, acciones, tareas, responsables, mecanismos de control y dificultades que podrían encontrarse en la ejecución del plan. Este plan debe ser concordante con la Política Institucional de Gestión de Documentos y Archivos (Buena Práctica 4.4.1.), transformándose en el principal medio de su implementación
2. Se recomienda que antes de diseñar el plan se hayan desarrollados los procedimientos de todos los procesos de archivo.
3. El plan debiera dar cuenta de:
  - Objetivo general y objetivos específicos, así como metas que estén orientadas a superar brechas detectadas.
  - La gradualidad de la implementación de los objetivos definidos.
  - Recursos e información relacionada con el seguimiento del plan, así como su grado de disponibilidad.
  - Acciones de capacitación del personal involucrado.
4. Luego de haber definido los objetivos generales y específicos del plan, se deben proyectar actividades que lleven al cumplimiento de estos. Para facilitar el monitoreo, estas actividades deben verse reflejadas en un Cronograma de Trabajo Anual junto con mecanismos de control y seguimiento de los procedimientos.
5. Con respecto a indicadores, se recomienda llevar un registro de los principales datos de gestión del archivo. Algunos datos valiosos para medir el desempeño del archivo son:
  - Metros lineales del fondo documental.
  - Tasa de crecimiento anual, expresado en porcentaje y metros lineales.
  - Número de descripciones efectuadas.
  - Número de solicitudes de información a través de solicitudes de acceso a la información pública, y número de transacciones internas.
  - Número de consultas al sistema de gestión de archivos automatizado.
  - Número de ingresos al archivo físico.
  - Número de depósitos existentes.
  - Número de servicios ofrecidos.
  - Números de funcionarios de la unidad.
6. Con el principal objetivo de afinar el plan estratégico, se recomienda utilizar los datos recopilados en la construcción de indicadores de:
  - Eficacia, ejemplos:
    - Gastos reales/gastos presupuestados.
    - Número de descripciones efectuadas/número de descripciones esperadas.
  - Eficiencia, ejemplos:
    - Número de descripciones efectuadas/número de funcionarios asignados a la tarea.
    - Número de documentos preparados para transferencia/ Número de funcionarios asignados a la tarea en un tiempo dado.
    - Número de transferencias regulares/Número de transferencias previstas.

- Excelencia, ejemplos:
  - Tiempo de respuesta de un servicio.
  - Nivel de satisfacción del usuario.
  - Número de reclamos sobre el servicio ofrecido

**Bibliografía recomendada:**

1. UNE 66175:2003. Sistemas de gestión de calidad. Guía para la implementación de sistemas de indicadores. Disponible en: <http://www.eticayempresa.com/archives3/guiaindicadores.pdf> . Consultada 28/08/2012.
2. NUÑEZ, Fernández, Eduardo. Los indicadores de gestión en los servicios de archivos de las administraciones locales. Córdoba: mesa de trabajo de archivos de administración local, 2006. [http://www.ssreyes.org/acces/recursos/doc/Nuestra\\_ciudad/Mesa\\_archivos/Trabajos\\_complementarios/1204123415\\_183200913552.pdf](http://www.ssreyes.org/acces/recursos/doc/Nuestra_ciudad/Mesa_archivos/Trabajos_complementarios/1204123415_183200913552.pdf) Consultada 18/08/2012.

**Normativa vigente:**

No aplica.

#### 4.2.4 ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS

##### Descripción de la buena práctica:

Se considerará una buena práctica, de acuerdo a la literatura existente, que los archivos públicos gestionen sus documentos electrónicos integralmente, generando procedimientos de administración, respaldo, mantención y consulta; de forma de garantizar su integridad electrónica y facilitando su incorporación a los fondos documentales administrados por el archivo institucional.

##### Recomendaciones:

1. Establecer un conjunto de políticas y estrategias generales que faciliten la gestión de documentos a lo largo de su ciclo de vida y que incorporen una serie de requisitos archivísticos desde el momento en que se diseñan los sistemas informáticos.

2. Se debe propender a regular los requisitos archivísticos que han de reunir los documentos electrónicos y los sistemas que los producen y gestionan, considerando:

- La confiabilidad, la autenticidad y la integridad, garantizada mediante medidas de seguridad, control de acceso, identificador único de los documentos, metadatos de creación de cada documento, protección contra cambios o eliminación de documentos y/o determinados metadatos, metadatos de gestión y metadatos que vinculen el documento con la operación en que fue producido y con otros documentos relacionados. Con el fin de mantener la integridad de los registros, los organismos deben seguir las mejores prácticas en tecnologías de la información, para la conservación de datos.

Los sistemas deben asegurar lo siguiente:

- La identidad del creador del registro sea verificable.
- Existan restricciones en cuanto a permisos para leer y editar documentos.
- Se establezcan auditorías periódicas del sistema.
- Se incluya la comprobación de datos y corrección de errores en la transmisión de datos
- Producir regularmente copia de seguridad de los datos.
- Actualización periódica de los datos de medios de almacenamiento fuera de línea para evitar la pérdida de datos debido a la degradación de los medios.
- La confiabilidad de los documentos y de los sistemas de archivo, fijada mediante la incorporación de los documentos al sistema por medios automáticos o semiautomáticos, la incorporación inmediata o poco después de la acción que le ha dado origen al sistema de archivo y la disponibilidad de pistas de auditoría para verificar periódicamente posibles irregularidades en el funcionamiento del sistema.
- La conservación de los documentos, materializada en metadatos de nombre y versión de formatos de datos, identificación del software con el que fue producido o modificado, establecimiento de procedimientos controlados de conversión en el caso de modificaciones de software, la exportación a formatos abiertos de conservación sin que los documentos pierdan características esenciales de contenido, estructura y contexto.
- Otro aspecto archivístico básico es la identificación y valoración de las series documentales en el que se fundamenta la gestión de los documentos electrónicos. La valoración de los documentos electrónicos no se limita a establecer un plazo de conservación, sino que asume el compromiso de definir las condiciones de conservación. Para las series documentales más importantes, en especial para aquellas con valor archivístico perpetuo o legal, se deben establecer especificaciones relativas a:
  - La frecuencia de respaldo
  - Envío de copias fuera de las instalaciones
  - Cuándo se crearán copias duplicadas
  - El tipo de medio a utilizar.

- Las disposiciones necesarias para verificar que los archivos o todo el sistema de archivo se puede restaurar desde los medios de respaldo de seguridad.

3. En particular, se debe tender a definir directrices específicas respecto de:

- Documentos ofimáticos<sup>1</sup>, garantizando el valor de evidencia de los documentos que se gestionan con aplicaciones ofimáticas a través de directrices en la creación, gestión, archivado y conservación de los documentos generados por éstas.

- Bases de datos, creando y manteniendo un inventario lo más exhaustivo posible de éstas.

- Correo electrónico, definiendo claramente los criterios y procedimientos que se han de aplicar por parte de los usuarios finales a la hora de seleccionar, clasificar, archivar y conservar los mensajes de correo que constituyan documentos de archivo y sirvan de evidencia de las transacciones y actividades de la organización.

- Sitios web, especificando algunas directrices generales y otras adaptables a los diversos tipos de sitios web, entre los que se incluyen, en su manifestación más simple, las colecciones de documentos estáticos publicados en un servidor con sus hiperenlaces; hasta complejos sitios web interactivos que ofrecen contenidos dinámicos y páginas asociadas a diferentes aplicaciones informáticas.

- Redes sociales: Debe considerarse que todos los comentarios o mensajes publicados a través de cuentas de los organismos públicos, no son privados; por esta razón, los organismos públicos deben mantener una copia de los contenidos de sus sitios de medios sociales virtuales y sus actualizaciones durante el período definido para la mantención de la información pública, con el fin de garantizar el cumplimiento de la Ley de Transparencia y proporcionar el nivel requerido de acceso público a esta información.

#### **Bibliografía recomendada:**

1. ARCHIVO Universitario de Granada. Buenas prácticas administrativas y archivo electrónico. En Línea: <http://es.scribd.com/doc/83168405/Buenas-practicas-administrativas-y-archivo-electronico>.

2. DoD 5015.02-STD. Electronic Records Management Software Applications Design Criteria Standard, April 25, 2007

3. INTERNATIONAL Council on Archives. Principles and functional requirements for records in digital office environments, Module 1. Digital Recordkeeping Standard. Section Two. August 2010.

4. LIBRARY of Virginia. Electronic Records Guidelines. December, 2009.

5. UNITED Nations. Archives and Records Management Section. Managing emails as Records. <http://archives.un.org/ARMS/content/managing-emails-records>.

6. UNITED Nations. State of North Carolina. Archival Process for Data and Image Preservation: The Management and Preservation of Digital Media.

7. UNITED Nations. State of North Carolina. Division of Historical Resources Archives and Records Section/Government Records Branch. Security Backup Files as Public Records In North Carolina: Guidelines for the Recycling, Destruction, Erasure, and Re-use of Security Backup Files. 2002.

<sup>1</sup> La ofimática es el conjunto de herramientas informáticas que se utilizan en funciones de oficina para optimizar, automatizar y mejorar los procedimientos o tareas relacionados. Las herramientas ofimáticas permiten idear, crear, manipular, transmitir y almacenar información necesaria en una oficina.

**Normativa vigente:**

1. Ley N° 19.799 de 2002 del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción sobre documentos electrónicos, firma electrónica y servicios de certificación de dicha firma.
2. Decreto Supremo N° 181 de 2002 del Ministerio de Economía, Reglamento de la ley N° 19.799 sobre documentos electrónicos, firma electrónica y la certificación de dicha firma.
3. Decreto Supremo N° 77 de 2004 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, aprueba norma técnica sobre eficiencia de las comunicaciones electrónicas entre órganos de la Administración del Estado y entre éstos y los ciudadanos.
4. Decreto Supremo N° 81 de 2004 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, aprueba norma técnica para los órganos de la Administración del Estado sobre interoperatividad de documentos electrónicos.
5. Decreto Supremo N° 83 de 2004 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, aprueba norma técnica para órganos de la Administración del Estado sobre seguridad y confidencialidad de los documentos electrónicos.
6. Decreto Supremo N° 100 de 2006 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, aprueba norma técnica para el desarrollo de sitio WEB.

#### 4.2.5 IMPLEMENTACIÓN DE FIRMA ELECTRÓNICA

##### Descripción de la buena práctica:

Se considerará una buena práctica de acuerdo a la normativa vigente y la bibliografía consultada, que los documentos administrativos electrónicos, y aquellos susceptibles de formar parte de un expediente, tengan siempre asociada al menos una firma electrónica de acuerdo con la normativa aplicable para garantizar su autenticidad e integridad.

##### Recomendaciones:

Todo proyecto de implementación de firma electrónica, ya sea simple o avanzada, debe respetar las directrices establecidas en la normativa vigente aplicable (Ley de Firma Electrónica y su respectivo reglamento). Sin embargo, a continuación se entregan algunas recomendaciones para el desarrollo de un proyecto exitoso de implementación de firma electrónica en una institución:

1. Catastrar los procesos con intercambio de documentos: Es necesario realizar un catastro de todos aquellos procesos dentro de la institución que requieren de intercambio de información a través de documentos, ya sea bajo la forma de oficios, decretos, resoluciones, memorandums, licitaciones, bases, especificaciones, etc., o cualquier otro documento que sea intercambiado en formato papel.

2. Escoger un proceso susceptible de ser automatizado: La idea en este punto es analizar qué procesos son automatizables (es decir, cuáles son susceptibles de ser transformados para reemplazar los documentos en papel por documentos electrónicos), y escoger cuál de ellos será implementado a través de alguno de los modelos de firma electrónica. Esta decisión debe tomarse basada en criterios como:

- En qué partes del proceso se requieren “autorizaciones”, “vistos buenos”, “toma de conocimiento” o cualquier otra operación que pueda ser homologada como la firma electrónica de una persona determinada.
- Cuántas personas deben intervenir en el proceso.

Cabe mencionar que el artículo 39 del Reglamento de Firma Electrónica define claramente una orientación al interior de la administración del Estado: **privilegiar el uso de la Firma Electrónica Simple en los Documentos Electrónicos, excepto en aquellos casos claramente establecidos.**

Escoger la tecnología a utilizar: En este punto, debe escogerse la tecnología a utilizar para implementar el proceso escogido, basado en los recursos disponibles.

3. Planificar la automatización del proceso: Es en este punto en que se debe planificar la automatización del proceso, de acuerdo con los recursos disponibles, la cantidad de personas involucradas, etc. Algunos de los puntos que deberían estar presentes en cualquier planificación son (en el orden en que deberían realizarse):

- Formación o adquisición de las capacidades necesarias en el área de informática (o en el grupo de personas que realice soporte informático al interior de la institución).
- Instalación de la plataforma tecnológica necesaria.
- Capacitación a todos los usuarios finales, que incluya:
  - Cómo firmar a través de la tecnología escogida.
  - Cómo verificar la firma de una persona determinada.
  - Cómo cambia el proceso que está siendo automatizado, al ser implementado a través del modelo de firma escogido.

4. Ejecutar la planificación y evaluar la ejecución: Dentro de la ejecución, es necesario no olvidar la evaluación de todo el proceso de automatización. Como resultado de la evaluación, siempre es deseable contar con métricas que indiquen de manera objetiva cómo cambió el proceso que fue intervenido. Por ejemplo, tomar línea base y luego el impacto generado por la implementación de firma electrónica en tiempo de tramitación, costo de impresión, etc.

#### **Bibliografía recomendada:**

1. CHILE. Ministerio Secretaría General de la Presidencia. Modelos de Firma Electrónica Simple para la Administración Pública: Base técnica para comprender la aplicación e implementación de los modelos sugeridos por el Comité de Firma Electrónica Simple. Santiago, Proyecto de Reforma y Modernización del Estado. Disponible en <http://www.modernizacion.gob.cl/assets/doc/modelos-de-firma-electronica.pdf>

2. ESPAÑA. Ministerio de Política Territorial y Administración Pública. Guía de Aplicación de la Norma Técnica de Interoperabilidad: Documento Electrónico. Madrid, ENI, octubre 2011. 53 p. Disponible en: [http://www.mpt.gob.es/dms/es/publicaciones/centro\\_de\\_publicaciones\\_de\\_la\\_sgt/GUIAS\\_NTI/text\\_es\\_files/Guia\\_documento-electronico-INTERNET.pdf](http://www.mpt.gob.es/dms/es/publicaciones/centro_de_publicaciones_de_la_sgt/GUIAS_NTI/text_es_files/Guia_documento-electronico-INTERNET.pdf)

#### **Normativa vigente:**

1. Ley N° 19.799 de 2002 del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción sobre documentos electrónicos, firma electrónica y servicios de certificación de dicha firma.

2. Decreto Supremo N° 181 de 2002 del Ministerio de Economía, Reglamento de la ley N° 19.799 sobre documentos electrónicos, firma electrónica y la certificación de dicha firma.

#### 4.2.6 LEVANTAMIENTO DE FLUJOS DOCUMENTALES

**Descripción de la buena práctica:**

Se considerará una buena práctica de acuerdo a la bibliografía consultada, realizar un levantamiento e identificación de la totalidad de los formularios y documentos presentes en la organización, para poder establecer los diferentes flujos documentales.

**Recomendaciones:**

Se recomienda tomar en consideración los siguientes aspectos:

- a) Plantillas de Tipos Documentales, define el formato, la estructura y el contenido mínimo requerido en cada tipo documental.
- b) Formulario Conductores, define el formulario que contiene un conjunto de datos a completar, principalmente aquellos relacionados a los metadatos.
- c) Flujos documentales para la tramitación, actividades y responsabilidades asociadas a cada documento.
- d) Flujos documentales para el ingreso y salida desde Oficina de Partes.
- e) Integración con los sistemas de información.

**Bibliografía recomendada:**

- ISO 30300:2011. Information and documentation - Management systems for records - Fundamentals and vocabulary.
- ISO 30301:2011. Information and documentation - Management systems for records - Requirements.
- ISO 15489-1:2001. Information and documentation - Records Management.

**Normativa vigente:**

3. Ley N° 19.880. Capítulo II, artículo 18. Establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del Estado. Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, Chile, 29 mayo de 2003.

#### 4.2.7 DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

##### Descripción de la buena práctica:

Se considerará una buena práctica, de acuerdo a la bibliografía consultada, que los archivos públicos implementen planes de digitalización de sus fondos documentales.

##### Recomendaciones:

1. La justificación de la digitalización debe ser cuidadosamente alineada con los objetivos de la organización, considerando los costos orientados a mejorar la capacidad de la organización para llevar a cabo sus funciones.
2. El proyecto de digitalización deberá indicar claramente los beneficios y los costos asociados, los recursos comprometidos deben ser realistas y sustentables en el tiempo.
3. Se debe definir el alcance del proyecto que considere, entre otros aspectos: identificación de los gestores del proyecto dentro de la organización, los objetivos, la escala, el tamaño y las limitaciones del proyecto;
4. Los formatos deben ser de código abierto, cuyas especificaciones técnicas disponibles sean de dominio público, o ser ampliamente conocidos dentro del sector correspondiente. Deben ser compatibles por numerosas aplicaciones de software y sistemas operativos y ser capaz de ser leído mediante la utilización de un plug-in de visualización fácilmente disponible si el software de producción específica no está disponible para todos los usuarios.
5. El proceso de digitalización debe estar acompañado o dirigido por personal profesional y técnico para apoyar la toma de decisiones.
6. Antes de la digitalización, hay que considerar los derechos de autor de terceros u otras limitaciones inherentes en el documento a digitalizar.
7. Evaluar el soporte original, para tomar la decisión de cuál es la mejor técnica de digitalización.
8. Crear métodos para aquellos documentos que contienen anotaciones manuscritas, comentarios editoriales hechos en el margen de un libro, pintura blanca opaca, o áreas resaltadas y para distinguir entre los registros de la fuente original y fotocopias
9. Los documentos deben prepararse físicamente para la digitalización. Este proceso incluye controles de salida e inventario y puede incluir la eliminación de corchetes y otros elementos de sujeción, eventuales desempastados, planchado y reparación de páginas, por lo que debe considerarse el impacto que puede tener en el documento original.
10. Las opciones para el almacenamiento de los metadatos se sugiere realizar de acuerdo con los principios establecidos en la norma ISO 23081 de Metadatos para los documentos.
11. Se recomienda establecer las características técnicas y formatos para la digitalización de imágenes de archivo maestro y con fines de publicación, de acuerdo con los tipos de documentos que se digitalizarán y de los medios de visualización que empleará el archivo.

##### Bibliografía recomendada:

1. DIRECTRICES para proyectos de digitalización de colecciones de colecciones y fondos de dominio público, en particular para aquellos custodiados en bibliotecas y archivos. IFLA; ICA, 2002.
2. S-6 ARCHIVES New Zealand's standard for digitising non-electronic records for recordkeeping purposes and retention of non-electronic records in electronic form only. Disponible en: <http://archives.govt.nz/advice/continuum-resource-kit>.

3. RECOMENDACIONES para la digitalización de documentación manuscrita: creación, conservación y difusión de archivos digitales. Bergara: Gobierno Vasco, 2007.
4. LIBRARY of Virginia. Electronic Records Guidelines. Diciembre de 2009.
5. ARIZONA State Library, Archives and Public Records. Managing Public Records Sent and Received Via Electronic Mail.
6. ARCHIVOS de Castilla y León. Recomendaciones para la digitalización de documentos en los Archivos. 2011.
7. NORTHEAST Document Conservation Center. Handbook for Digital Projects: A Management Tool for Preservation and Access. July 2001
8. CORNELL University. Digital Imaging Tutorial. Disponible en: <http://www.library.cornell.edu/preservation/tutorial-spanish/contents.html>
9. ISO 23081-1:2006. Information and documentation - Records management processes, Metadata for records.

**Normativa vigente:**

No aplica

#### 4.2.8 DIFUSIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PROPORCIONADOS POR EL ARCHIVO

##### Descripción de la buena práctica:

Se considerará una buena práctica, de acuerdo a la literatura existente y la opinión de encargados de archivo, que estas unidades diseñen e implementen un plan de difusión de los procedimientos, normas, servicios y productos proporcionados por el archivo institucional a los usuarios institucionales.

##### Recomendaciones:

1. Difundir la existencia de los archivos institucionales, a través de material impreso y/o, charlas formales o informales, crear un sitio web en donde se den a conocer los procedimientos, productos y servicios del archivo. Difundir los materiales históricos que posea el archivo a la comunidad a través de exposiciones, visitas guiadas o conferencias.
2. Proporcionar capacitación a las diferentes unidades generadoras de información sobre los procedimientos y tratamiento de la documentación.
3. Proveer distintos medios de consulta: presencial (usuario interno) con espacios adecuados, web o intranet, chat, correo electrónico, teléfono, etc.

##### Bibliografía recomendada:

1. CRUZ Mundet, José Ramón, (dir.). Administración de documentos y archivos. Textos fundamentales. Madrid: Coordinadora de Asociaciones de Archiveros y Gestores de Documentos (CAA), 2011.
2. TAYLOR, Hugh A. Los servicios de archivo y el concepto de usuario: Estudio RAMP. París: Unesco, 1984.

##### Normativa vigente:

No aplica

### 4.3 PROCESO DE INCORPORACIÓN Y ORGANIZACIÓN

En este apartado se agrupan aquellas buenas prácticas que permitirán optimizar el proceso de incorporación y organización de documentos de archivo, el que engloba todas las actividades relacionadas con el ingreso de un documento al Archivo, desde las unidades productoras de la institución, así como las actividades de clasificación, ordenación y descripción de dichos documentos para su posterior recuperación.

#### 4.3.1 FORMATOS PARA TIPOLOGÍAS DOCUMENTALES

##### Descripción de la buena práctica:

Se considerará una buena práctica, de acuerdo a la normativa vigente y la bibliografía consultada, que los documentos oficiales de la institución utilicen formatos definidos, a fin de facilitar su elaboración y organización en el archivo.

##### Recomendaciones generales:

###### Estandarización de:

- Ubicación del logo oficial de la institución y de la organización a la cual pertenece.
- Tipografía y tamaño de letra a utilizar.
- Numeración de páginas.
- Tamaño de márgenes.

###### Recomendaciones para la elaboración de Oficios (ver ejemplo en Anexo 1):

1. Margen superior derecho a la misma altura del logo: se señalará la clasificación del documento y el número correspondiente:

ORD. N° \_\_\_\_\_/

2. A continuación se enumerarán el o los antecedentes que correspondan, de la siguiente forma:

ANT.: ORD. N° 78, de 15 de octubre de 2011 de la Comisión Nacional de Riego.

3. Enseguida irá la materia de que se trata en el documento, en forma resumida:

MAT.: Invita a seminario de técnicas de riego en zonas áridas.

4. Cuando el documento incluya documentos anexos se consignará de la siguiente forma:

INCL.: Tres formularios de evaluación de desempeño.

5. A continuación de la última línea de la MAT., se pondrá el lugar geográfico de origen del documento y la fecha de despacho:

Santiago, 14 de marzo de 2012

6. Tres líneas más abajo, y partiendo del margen izquierdo, se indicará la autoridad que expide el documento, y dos líneas después, la autoridad a la que se dirige:

DE: MINISTRO DE OBRAS PÚBLICAS

A: MINISTRO DE MINERÍA

7. A continuación, dejando tres líneas en blanco, se colocará el contenido del documento u oficio, en forma clara, precisa y concisa, numerando los párrafos. Se pondrán tantos números como conceptos contenga el oficio, separados por un espacio:

- 1.
- 2.
- 3.
- etc.

8. El oficio tratará de una sola materia. Dos o más materias darán lugar a la confección de otros tantos documentos.

9. El oficio terminará con, tres líneas más abajo del último párrafo del contenido del documento:

Saluda a Ud., (o lo que corresponda)

10. El pie de firma, colocado cerca del margen derecho, contendrá en líneas sucesivas: Un nombre y dos apellidos. (Todo con mayúscula).

Profesión, especialidad o categoría del firmante.

Cargo que desempeña.

11. Las iniciales de la autoridad que ordenó la confección del oficio, o las del responsable del mismo irán, junto con las de quien lo elaboró, en el margen izquierdo y abajo en mayúsculas. Las iniciales del responsable de la digitación del documento se consignarán en minúscula:

PVR/TGL/ash

12. En la "Distribución" se señalarán los Organismos a los cuales se envía el documento o copia:

**Distribución:**

- Sr. Ministro de Minería

- Sr. Subsecretario de Minería

- Unidad Estratégica Ministerial. Ministerio del Interior

- Archivo

13. Bajo la última unidad administrativa de distribución se consignará la unidad productora (creadora del documento) de la siguiente forma:

Unidad Administrativa productora: División Legal

14. El tamaño de papel a utilizar será carta: 21,59x27,94 cm.

**Recomendaciones para la elaboración de Resoluciones Exentas** (ver ejemplo en Anexo 2):

1. En el margen superior derecho a la misma altura del logo: se señalará la materia de que trata la resolución de la siguiente forma:

Aprueba bases administrativas y técnicas denominadas "Digitalización de documentación del Ministerio de Educación".

2. A continuación de la última línea de la suma, y tres líneas después, se pondrá el lugar geográfico de origen del documento y la fecha de despacho:

Santiago, 25 de mayo de 2012

3. Tres líneas más abajo se consignará en mayúscula el tipo de documento y su carácter exento, entre paréntesis y la numeración del documento:

RESOLUCION (E) N° \_\_\_\_\_/

4. Posteriormente, dejando tres líneas en blanco en forma centrada al texto, se indicaran los documentos que se tuvieron a la vista para confeccionar la resolución:

VISTOS:

5. A continuación, dejando tres líneas en blanco, se citarán o mencionarán normas en los vistos<sup>2</sup>, de la siguiente forma:

El Decreto con fuerza de Ley N° 1.122, de 1981, del Ministerio de Justicia, que aprueba el Código de Aguas;

<sup>2</sup> "Vistos" corresponde a la cita de las disposiciones legales o reglamentarias que determinan la dictación de la resolución y las competencias del OAE.

La Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado, fue fijado por el D.F.L. N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia;

6. Posteriormente, se enumeran los considerandos de la resolución de la misma forma señalada anteriormente:

1. QUE, este Servicio ha identificado un conjunto de documentación generada por diversas unidades productoras institucionales.

2. QUE, con la puesta en marcha de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública se ha registrado un aumento considerable de requerimientos ciudadanos relacionados a copia de documentación generada por el Servicio en función de sus obligaciones legales.

7. Seguidamente, dejando tres líneas en blanco en forma centrada al texto se colocará la palabra:

RESUELVO:

8. A continuación, dejando tres líneas en blanco, se numerarán los resuelvos de la resolución que sean necesarios, dejando un espacio entre cada línea:

1° APRUÉBANSE las bases administrativas y técnicas de licitación de servicios generales denominadas “Digitalización de documentación del Ministerio de Educación”.

9. El pie de firma, colocado cerca del margen derecho, contendrá en líneas sucesivas:

Un nombre y dos apellidos. (Todo con mayúscula)

Profesión, especialidad o categoría del firmante

Cargo que desempeña

10. Tres líneas más abajo del pie de firma, se consignarán las órdenes de tramitación en relación a la resolución y que dependerá de la naturaleza de los resuelvos, por ejemplo:

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE

11. Las iniciales de la autoridad que ordenó la confección de la resolución, o las del responsable de la misma irán, junto con las de quien lo elaboró, en el margen izquierdo y abajo en mayúsculas. Las iniciales del responsable de la digitación del documento se consignarán en minúscula:

KLM/JFG/GDS/tav

12. Bajo las iniciales de los responsables de la resolución se consignará la unidad productora (creadora del documento) de la siguiente forma:

- Unidad Administrativa productora: Sección Adquisiciones

13. El tamaño de papel a utilizar será 8,5x13 cm.

#### **Recomendaciones para la elaboración de Decretos Supremos** (ver ejemplo en Anexo 3):

1. Las recomendaciones correspondientes a un Decreto Supremo serán las mismas, en términos generales, que se han señalado para una Resolución Exenta, salvo en los siguientes campos de información:

- Tipo de documento: Decreto.
- Acciones a seguir en relación a lo decretado.
- En la parte resolutive colocar “DECRETO”.

#### **Bibliografía recomendada:**

1. CHILE. Ministerio del Interior. Decreto Supremo N° 291 “Fija Normas para la Elaboración de Documentos”. Santiago, 1974.

2. CHILE. Gobierno de Chile. Manual de marca; versión 2.0. Santiago, 2011.

3. FERNÁNDEZ Gil, Paloma. Manual de organización de archivos de gestión en las oficinas municipales. 2a ed. Granada, CEMCI, 1999. 223 p. Disponible en: <http://www.arxiversvalencians.org/doc/manualarchivosgestion.pdf>

**Normativa vigente:**

No aplica. El Decreto Supremo N° 291 citado como bibliografía, ha sido tácitamente derogado por la Ley de Transparencia, al habilitar la clasificación de los documentos como Secreto o Reservado, al momento de su elaboración.

### 4.3.2 ELABORACIÓN Y MANTENCIÓN DE PLANTILLAS DE DOCUMENTOS

**Descripción de la buena práctica:**

Se considerará una buena práctica, de acuerdo a la bibliografía consultada y a la opinión de encargados de archivo, que los organismos públicos establezcan plantillas electrónicas para cada formato documental definido, de tal forma de agilizar la elaboración de documentos, otorgar mayor consistencia a los documentos producidos por el organismo, facilitar la identificación de los distintos tipos de documentos y reforzar la imagen corporativa.

**Recomendaciones:**

1. Los formatos sobre los que se elaboren plantillas electrónicas de documentos deben estar debidamente consensuados por la organización.
2. Las plantillas deben respetar todas las indicaciones de imagen, tipografía, color, espacios, etc. establecidos para el documento.
3. Se recomienda establecer un número limitado de plantillas, a fin de que no se cree confusión respecto de su uso. Idealmente, proporcionar una breve descripción del uso de la plantilla de documento. Por ejemplo: Informe de Transparencia: documento para presentar el resultado de las mediciones mensuales de los indicadores establecidos para Transparencia Activa y Gestión de Solicitudes.
4. Las plantillas deben estar disponibles en los sistemas de gestión documental de la institución o, al menos, en intranet o directorios/repositorios de uso compartido en red.
5. Fijar criterios y plazos para la mantención de plantillas. Deben establecerse los controles necesarios para evitar la disponibilidad de plantillas obsoletas.
6. Además de las plantillas, se recomienda conservar la última versión de los documentos de actualización periódica.
7. Se recomienda que las plantillas estén de acuerdo a los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2008 sobre control documental.

**Bibliografía recomendada:**

1. ARCHIVO Universidad de Granada. Buenas prácticas administrativas y archivo electrónico. Disponible en: <http://es.scribd.com/doc/83168405/Buenas-practicas-administrativas-y-archivo-electronico>.

**Normativa vigente:**

No aplica.

### 4.3.3 CUADRO DE CLASIFICACIÓN

#### Descripción de la buena práctica:

Se considerará una buena práctica, de acuerdo a la normativa vigente y la literatura existente, que los organismos públicos elaboren un cuadro de clasificación documental que permita realizar una gestión de archivos normalizada y que responda a la estructura jerárquica y lógica que refleje las actividades de la institución y las funciones que generan la creación o recepción de los documentos.

#### Recomendaciones:

1. Identificar el rol y función de la organización a la cual presta servicio el archivo, su estructura, aspectos legales e históricos, normativa, políticas y procedimientos internos institucionales, que repercuten en el flujo documental institucional. Capturar la misión, visión y valores institucionales. Se pueden utilizar como herramientas en este diagnóstico, la entrevista y el cuestionario.
2. Analizar las actividades que efectúa cada unidad de la institución, las relaciones internas entre ellas y el flujo de comunicaciones y documentación generada, recibida o requerida.
3. Conocer las tipologías documentales utilizadas y generadas por cada unidad, responsabilidades de cada unidad sobre cada documento, soportes de los documentos y programas computacionales utilizados. Que permita, determinar los requisitos que requieren los documentos que utilizan o generan las unidades en el ejercicio de sus funciones.
4. Elaborar un primer borrador de un cuadro de clasificación que permita clasificar los documentos de la institución en una estructura lógica y ordenada de acuerdo al tipo de institución y su historia.

#### Bibliografía recomendada:

1. TOBOADA Cardoso, Federico y NIELSEN de Allende, Mónica. Archivística y normalización: norma ISO 15489.
2. INTERNATIONAL Standard Organization. ISO 15489-1 Information and documentation: records management: Part I. General. Geneve; ISO, 2001.
3. INTERNATIONAL Standard Organization. Information and documentation: records management: Part II. Guidelines. Geneve; ISO, 2001.

#### Normativa vigente:

No aplica.

#### 4.3.4 CONFORMACIÓN DE EXPEDIENTES ADMINISTRATIVOS

**Descripción de la buena práctica:**

Se considerará una buena práctica, de acuerdo a la normativa vigente, que los organismos públicos tiendan a la conformación de expedientes administrativos en sus fondos documentales, que permitan disponer de todos los documentos relacionados a un trámite en un mismo lugar.

**Recomendaciones:**

1. Utilizar una estructura lógica, coherente y cronológica, ordenándose los documentos de acuerdo con el procedimiento que le dio origen ó para el cual se requiere.
2. Los criterios de formación del expediente deberán ser uniformes.
3. Deberá integrar cada documento en su expediente en cuanto se recepciona en el archivo, ya que transcurrido un tiempo el documento se puede traslapar.
4. Los documentos que integran los expedientes deberán estar numerados como medida de seguridad de que todos los documentos, en su caso relacionados en un índice, se encuentran en el expediente.
5. Los expedientes con información reservada o confidencial deben estar identificados por medio de una señalética debidamente reconocida.
6. En el caso de expedientes electrónicos con documentos en dicho soporte, el repositorio debe tener implementadas las medidas de seguridad pertinentes, a través de perfiles de acceso previamente establecidos por la organización.

**Bibliografía recomendada:**

1. TOBOADA Cardoso, Federico y NIELSEN de Allende, Mónica. Archivística y normalización: norma ISO 15489.

**Normativa vigente:**

1. Ley N° 19.880. Capítulo II, artículo 18. Establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del Estado. Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, Chile, 29 mayo de 2003.

## 4.4 PROCESO DE ALMACENAMIENTO DE DOCUMENTOS

En este apartado se agrupan aquellas buenas prácticas que permitirán optimizar el proceso de almacenamiento de documentos de archivo, el cual corresponde al conjunto de acciones y medidas que deben considerarse y establecerse para garantizar un adecuado acceso, uso, mantención, protección y/o conservación de los documentos de archivo.

### 4.4.1 INFRAESTRUCTURA

#### Descripción de la buena práctica:

Se considerará una buena práctica, de acuerdo a la literatura existente, que el edificio de archivo y las instalaciones e infraestructura asociada a éste, sean diseñados e implementados en función de las labores propias de archivo.

#### Recomendaciones en relación al edificio:

1. Idealmente debe estar construido para el archivo en un terreno lo suficiente resistente y consistente para sostener la estructura.
2. El edificio debe estar alejado de riesgos naturales previsible, por ejemplo, zonas inundables, fallas tectónicas y aquellos provocados por el hombre.
3. Se deben utilizar materiales incombustibles en su construcción.
4. Deberá tener capacidad de crecimiento para futuras instalaciones y su ubicación de fácil acceso para los funcionarios y usuarios externos.
5. El edificio debe considerar los siguientes espacios:
  - Depósito.
  - Área de trabajo interno y un área pública el cual abarque espacios de recepción y consulta.
  - Acceso y vías de escape.
6. Se debe velar por la correcta mantención de las instalaciones, bienes muebles y equipamiento.

#### Recomendaciones en relación al depósito:

1. Debe abarcar entre el 60% y 65% del edificio del archivo.
2. El depósito debe contar con una losa con la suficiente resistencia para soportar los documentos almacenados.
3. Debe permitir que cada tipo de material se almacene en el entorno más apropiado.

#### Recomendaciones en relación a las estanterías:

1. Se debe disponer de parámetros de crecimiento anual del fondo documental con el fin de establecer indicadores que permitan tomar decisiones al momento de aumentar la capacidad de estante.
2. Se debe contar con estanterías y equipos adecuados para el almacenamiento, según el formato y tamaño de los documentos.
3. Lo deseable es que un metro lineal de documentos pueda soportar los 100 kilos de peso, por tanto, la estantería deberá tener el espesor suficiente para sostener dicho peso sin deformarse.

4. Deben poseer una superficie porosa para que los documentos no se deslicen, con una pintura y tratamiento antioxidante.
5. Se deben tomar precauciones con las aristas vivas y elementos cortantes que puedan dañar la documentación y a las personas.
6. Las dimensiones habituales de las estanterías pueden ser de 1.90 metros de altura, con estantes de 1.00x0.40x0.80 (longitud, profundidad y distancia entre estantes).
7. Las estanterías fijas se deben anclar al piso para evitar desplazamientos por efectos de movimientos telúricos.
8. Las cajas donde se guarda la documentación no se deben llenar, los espacios dejados en algunas cajas deben de ser rellenados con material que no dañe la documentación. Para mover las cajas que presenten un peso y tamaño muy superior, deben de ser manipulados por dos personas. Para transportar gran cantidad de documentos, utilizar un carro para hacerlo con seguridad.

**Bibliografía recomendada:**

1. CRUZ Mundet, José Ramón, (dir.). Administración de documentos y archivos. Textos fundamentales. Madrid: Coordinadora de Asociaciones de Archiveros y Gestores de Documentos (CAA). 2011.
2. CRUZ Mundet, José Ramón. Manual de Archivística. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez: Pirámide, 1994.
3. ENCUENTRO de archivistas de los Poderes de la Unión. Buenas Prácticas en el Archivo General del CJF. En línea: [http://www.agn.gob.mx/menuprincipal/archivistica/reuniones/2011/encuentro/pdf/M1\\_003.pdf](http://www.agn.gob.mx/menuprincipal/archivistica/reuniones/2011/encuentro/pdf/M1_003.pdf)
4. GAVILAN, César Martín. El Archivo centro de conservación: edificios, depósitos e instalaciones, conservación y restauración de documentos. En: Temas de Biblioteconomía. 2009.

**Normativa vigente:**

No aplica.

#### 4.4.2 PLAN INTEGRADO DE CONSERVACIÓN

##### Descripción de la buena práctica:

Se considerará una buena práctica, de acuerdo a la literatura existente, la opinión de encargados de archivos y los resultados de la fase cualitativa de la encuesta de archivos públicos, el diseño e implementación de un plan o procedimiento de prevención de riesgos ante desastres naturales, que establezca claramente las condiciones de seguridad y ambientales asociadas a los fondos documentales y el protocolo del personal ante situaciones de emergencia. El plan deberá ser aprobado por el Jefe de Servicio.

##### Recomendaciones para la elaboración del Plan:

1. Se recomienda que en la elaboración del Plan Integrado de Conservación se documenten todas las acciones y su periodicidad, que realizará la institución para garantizar el buen estado de los documentos en cada uno de los espacios de almacenamiento, entre las que se encuentran:

- Diagnóstico integral.
- Sensibilización y toma de conciencia.
- Prevención y atención a desastres.
- Inspección y mantenimiento de instalaciones.
- Monitoreo y control de condiciones ambientales.
- Limpieza de áreas y documentos.
- Control de plagas.
- Almacenamiento, realmacenamiento y empaste/encuadernación.
- Especificaciones de mobiliario y equipo, y unidades de conservación y almacenamiento (contenedores).
- Intervenciones de “primeros auxilios” para los documentos.
- Establecimiento de medidas preventivas.
- Implantación de planes de contingencia
- Aseguramiento de la información en diferentes medios y soportes.

Cabe mencionar que cada uno de los aspectos antes detallados serán considerados dependiendo del tipo de archivo; por ejemplo, en los Archivos Locales, que normalmente se ubican cerca o en las mismas oficinas productoras, que de por sí consideran algunas condiciones de conservación, el desarrollo de estos aspectos no requiere que sea tan rígido como en los depósitos de un Archivo Central, en los cuales hay poco movimiento de personas y se encuentran normalmente en bodegas en subterráneos o, incluso, en áreas periféricas e industriales.

##### Recomendaciones en relación a la prevención:

1. El personal encargado debe estar entrenado en los procedimientos de emergencia para proteger a las personas así como proteger la documentación. Mantener el archivo con limpieza constante, al igual que los documentos y mantención de su equipamiento.
2. Separar los documentos deteriorados por agentes biológicos (insectos, hongos, bacterias, etc.) de la documentación en buen estado y restringir su servicio. Indicar en el marbete el mal estado de los documentos. En caso que sea necesaria una intervención, solicite ayuda al personal especializado en conservación y restauración.
3. Tanto los funcionarios, como los usuarios deben usar en casos en que el documento presente condiciones especiales, guantes y mascarilla. Evitar el empleo y uso de productos químicos (insecticidas, bactericidas, fungicidas, etc.) y menos rociar directamente sobre los documentos.

**Recomendaciones en relación a condiciones de seguridad:**

1. Debe haber un sistema integral de protección contra incendios.
2. Es conveniente utilizar cámaras de vigilancia en la sala de consulta y además controlar los accesos a los sectores donde se encuentran almacenados documentos secretos, reservados y valiosos.
3. Los documentos que se consideren de un valor a corto plazo deben ser almacenados en condiciones que aseguren la preservación hasta que ya no sean necesarios.
4. Los medios magnéticos deben ser almacenados lejos de los campos magnéticos.

**Recomendaciones en relación a las condiciones ambientales:**

1. Las áreas de almacenamiento deben estar protegidas contra los peligros internos; como por ejemplo, cambios rápidos de temperatura y humedad al interior del edificio. Las condiciones ambientales para los documentos deberán controlarse regularmente, y se debe llevar una bitácora de las fluctuaciones que se vayan produciendo. Se debe considerar aislamiento biológico y biosanitario contra plagas externas, así como la contaminación exterior.
2. Las condiciones de luminosidad (se sugiere usar en general equipos de fluorescencia), humedad y temperatura sugeridas son:
  - Depósito: 250 lux., 15 a 21 °C, 45-65 % de humedad relativa.
  - Zonas de trabajo y consulta: 750 lux., 19 y 25 °C y entre 40 y 75% de humedad relativa. Las zonas en donde existan computadores, la temperatura debe fluctuar entre 10 y 21 °C y entre 45 y 65% de humedad relativa.
  - Zonas comunes: 250 lux
  - Pasillos: 150 lux.

**Bibliografía recomendada:**

1. CRUZ Mundet, José Ramón, (dir.). Administración de documentos y archivos. Textos fundamentales. Madrid: Coordinadora de Asociaciones de Archiveros y Gestores de Documentos (CAA). 2011.
2. CRUZ Mundet, José Ramón. Manual de Archivística. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez: Pirámide, 1994.
3. ENCUENTRO de archivistas de los Poderes de la Unión. Buenas Prácticas en el Archivo General del CJF. En línea: [http://www.agn.gob.mx/menuprincipal/archivistica/reuniones/2011/encuentro/pdf/M1\\_003.pdf](http://www.agn.gob.mx/menuprincipal/archivistica/reuniones/2011/encuentro/pdf/M1_003.pdf)
4. GAVILAN, César Martín. El Archivo centro de conservación: edificios, depósitos e instalaciones, conservación y restauración de documentos. En: Temas de Biblioteconomía. 2009.
5. MERCADO Martinic, B. Guía para el diseño e implementación de un sistema de gestión de archivos, 2011. Chile, Ministerio Secretaría General de la Presidencia. 116 p. [Published] [Guide/Manual]. [<http://hdl.handle.net/10760/17358>].

**Normativa vigente:**

No aplica.

## 4.5 PROCESO DE CONSULTA DE DOCUMENTOS

En este apartado se agrupan aquellas buenas prácticas que permitirán apoyar el proceso de consulta de documentos de archivo, el que, en términos generales, garantiza el derecho que tiene un usuario (entidad, dependencia, persona natural, etc.) de acceder a la información contenida en los documentos de archivo y de ser necesario a obtener copia de los mismos.

### 4.5.1 EDUCACIÓN DE USUARIOS EN EL CUIDADO DE LOS DOCUMENTOS

#### Descripción de la buena práctica:

Se considerará una buena práctica, de acuerdo a la literatura existente y a los resultados de la fase cualitativa de la encuesta de archivos públicos, que estas unidades confeccionen un manual de procedimientos para el uso y cuidado de la documentación, el que sea difundido a toda la institución.

#### Recomendaciones:

1. Se recomienda que todo el personal de la institución debe tener una inducción y documentación sobre los procedimientos y mantención de la documentación. Los funcionarios del archivo deben custodiar y cuidar la documentación e información que tengan bajo su responsabilidad, e impedir o evitar su uso, sustracción, destrucción, ocultamiento o inutilización indebida.
2. Desarrollar programas de difusión hacia los usuarios internos con el fin de educar en el uso y mantenimiento de la documentación. Cuando corresponda, informar a los usuarios que se le facilitará en consulta una copia (digital, microfilm o u otro soporte) y no el original del documento, como una forma de salvaguardar el patrimonio documental. La documentación solicitada por los usuarios debe ser en cantidades reducidas, no se debe dejar en el suelo y se debe consultar los documentos bajo la luz directa del sol, cerca de ventanas o de lugares donde haya excesiva luz artificial.
3. Formar al usuario en el uso de los documentos, no deben rayar la documentación proporcionada, no doblar ni arrugar las hojas al pasarlas, no fumar, comer o beber líquidos cuando se está manipulando un documento, enseñar a los usuarios la forma de abrir la documentación, ayudarlos al abrir documentación de gran tamaño y marcar hojas con un papel libre de ácido proporcionado por el archivo.
4. Tomar las precauciones necesarias, para que la consulta de los documentos se efectúe en un lugar limpio y despejado.

#### Bibliografía recomendada:

1. ARGERICH Fernández, Isabel, [et. al]. Conservación preventiva y plan de gestión de desastres en archivos y bibliotecas [recurso electrónico]. Madrid: Ministerio de Cultura, s.f.
2. CHECKLEY-SCOTT, Caroline. Preservación y acceso al patrimonio en bibliotecas y archivos [en línea]. Disponible en: <http://www.patrimoniohistorico.org.ar/articulos/95-preservacion-y-acceso-al-patrimonio-en-bibliotecas-y-archivosr.html>
3. CRUZ Mundet, José Ramón, (dir.). Administración de documentos y archivos. Textos fundamentales. Madrid: Coordinadora de Asociaciones de Archiveros y Gestores de Documentos (CAA), 2011.

#### Normativa vigente:

No aplica.

## 4.6 PROCESO DE TRANSFERENCIA

En este apartado se agrupan aquellas buenas prácticas que permitirán optimizar el proceso de transferencia documental, que corresponde al traspaso periódico de la documentación entre diferentes tipos de archivos de la institución (por ejemplo, desde los archivos locales al Archivo Central de la Institución), de acuerdo a plazos de permanencia establecidos para la documentación, en cada uno de ellos. También incluye las actividades para transferir documentación con valoración histórica al Archivo Nacional.

### 4.6.1 TRANSFERENCIA DE DOCUMENTOS DE ARCHIVO

#### Descripción de la buena práctica:

Se considerará una buena práctica, que los archivos públicos diseñen e implementen un procedimiento de transferencia de documentos de archivo, de acuerdo a la normativa vigente y la literatura existente, que considere las principales actividades del proceso, independientemente del formato del documento. El procedimiento deberá ser aprobado por el Jefe de Servicio.

#### Recomendaciones en relación a la preparación de los documentos para la transferencia:

1. La preparación de los documentos es una parte vital para su preservación. El propósito de preparar los documentos es, en primer lugar, prevenir cualquier deterioro y, en segundo lugar, dejar los documentos en condiciones adecuadas para la transferencia y asegurar su supervivencia y utilización.
2. Los documentos se deben transferir de acuerdo a lo normado por el archivo central o Archivo Nacional.
3. Antes de guardar los documentos en las cajas de archivo para su traslado al archivo central o al Archivo Nacional, se comprobará que no falta ningún documento dentro. Para ello, se recomienda:
  - Verificar los folios y la validación de los índices.
  - Separar, si no se ha hecho con anterioridad, todas las copias, duplicados, borradores y todos los documentos que no estén relacionados directamente con el asunto o actividad para el cual se ha constituido el expediente.
  - Eliminar clips, grapas, gomas, carpetas de plástico o cualquier otro elemento que pudiese afectar su conservación.

#### Recomendaciones en relación al control de las transferencias:

1. Debe monitorearse cada una de las etapas de las transferencias, esto es, la fecha de solicitud, recepción, incidencias, responsables, finiquito y ubicación topográfica de los documentos, entre otra información relevante.
2. Se debe disponer de una herramienta manual o automatizada que permita, llevar un control sobre la fecha en que se debe efectuar el proceso de transferencia.
3. Registrar en la descripción de los documentos la fecha y lugar de envío de los documentos por transferencia.
4. Llevar un registro completo y preciso de las transferencias que efectúen, desde los archivos de gestión al archivo central y luego al Archivo Nacional.

**Recomendaciones en relación a la recepción de las transferencias en el Archivo Central:**

1. Se debe revisar las relaciones con los expedientes que se encuentra en las cajas y comprobar la conformidad entre lo descrito en la hoja de transferencia y la documentación recibida. De no encontrar coincidencia, la hoja será devuelta al archivo de gestión para remediar la falla detectada.
2. Devolver al archivo de gestión la hoja de transferencia, firmada y sellada por el responsable del archivo central como confirmación de que la transferencia se realizó.
3. Las hojas de transferencia deben ser guardadas y ordenadas por el archivo central y conocida por su personal.
4. Integrar rápidamente la documentación al fondo documental.
5. Procesar los documentos de modo tal que se facilite la localización de los expedientes.
6. Informar al responsable del archivo de gestión correspondiente, la ubicación física de los expedientes.

**Recomendaciones en relación a la migración de documentos electrónicos:**

1. Se debe establecer y aplicar una estrategia de migración para la generación de copias, cambio de formato y otras tareas de mantenimiento, necesarias para asegurar la retención y uso de documentos electrónicos a lo largo de su ciclo de vida.
2. La migración tiene que mantener el contenido de los registros y los metadatos asociados para interpretar los registros, incluyendo el formato de registro o diseño, los elementos contextuales y la relación de los datos a otros datos.
3. Antes de realizar una transferencia de archivos digitales, verifique que los archivos se encuentran libres de Virus. Aun cuando los archivos hayan sido verificados con un antivirus, la unidad receptora debe colocarlos en cuarentena por un tiempo, con el fin de esperar una nueva actualización del antivirus y asegurarse que está libre de virus no detectados antes de la transferencia.
4. Los organismos públicos deben establecer procedimientos que faciliten la transferencia de correos electrónicos, que son registros públicos, a un sistema o medios adecuados para una adecuada gestión de sus registros públicos.

**Bibliografía recomendada:**

1. ENCUENTRO de archivistas de los Poderes de la Unión. Buenas Prácticas en el Archivo General del CJF. En línea: [http://www.agn.gob.mx/menuprincipal/archivistica/reuniones/2011/encuentro/pdf/M1\\_003.pdf](http://www.agn.gob.mx/menuprincipal/archivistica/reuniones/2011/encuentro/pdf/M1_003.pdf)
2. JISC InfoNet Services. Records Management Infokits. En línea: <http://www.jiscinfonet.ac.uk/InfoKits/records-management/>
3. ESTADOS UNIDOS. State of North Carolina. Archival Process for Data and Image Preservation: The Management and Preservation of Digital Media.
4. ARCHIVO Nacional. Instructivo para la gestión de transferencias documentales al Archivo Nacional. Santiago de Chile: El Archivo Nacional, 2008.

**Normativa vigente:**

1. Decreto con fuerza de Ley N ° 5.200, artículos 13 a 18,1929.

## 4.7 PROCESO DE DISPOSICIÓN

En este apartado se agrupan aquellas buenas prácticas que permitirán optimizar el proceso de disposición documental, que corresponde al destino sucesivo inmediato de los documentos y series documentales dentro del Archivo institucional, una vez que prescriben sus valores primarios, administrativos, legales y fiscales, dando lugar a la selección de los documentos de archivo que adquieren un valor secundario (cuyo destino será la conservación permanente, ya sea en el Archivo Nacional o en la propia institución) o a la eliminación documental o expurgo de los que no tienen valor secundario o histórico..

### 4.7.1 ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS ELECTRÓNICOS

#### Descripción de la buena práctica:

Se considerará una buena práctica, de acuerdo a la normativa vigente y a la literatura existente, que los archivos públicos diseñen e implementen un procedimiento de eliminación de documentos de archivo, que considere documentación en formato papel y electrónico y que éste sea aprobado por el Jefe de Servicio.

#### Recomendaciones:

1. Definir un cronograma de eliminación con cada una de las unidades de archivo que forman parte del servicio.
2. Según el cronograma, realizar un proceso de consulta y valoración de los documentos con las áreas involucradas en su generación, teniendo en cuenta la normativa legal y criterios institucionales, dependiendo del tema y la importancia que la documentación puede haber adquirido con el transcurso del tiempo.
3. Realizar un inventario de los documentos que serán eliminados.
4. Hacer un Acta de Eliminación, donde se expongan los procedimientos llevados a cabo. El acta debe ser firmada por todos quienes participaron en el proceso de valoración y selección (ver ejemplo en anexo 4).
5. Tramitar una resolución que apruebe la eliminación, la que debe estar acompañada por el inventario de la documentación seleccionada para eliminar y el acta de eliminación correspondiente. El jefe del servicio debe firmar la resolución.
6. Proceder a la eliminación física de la documentación mediante un mecanismo que garantice su total destrucción.
7. Hacer un acta que deje constancia de la eliminación. Se recomienda incluir material visual (video/fotografía).
8. Se recomienda que la unidad coordinadora del proceso de eliminación sea el Archivo Central de la institución, que tendrá a su cargo verificar los períodos de retención y coordinar el proceso de consulta y valoración de los documentos con las áreas involucradas en su generación.
9. En el caso de que los documentos a eliminar aún no hayan sido transferidos al Archivo Central, La jefatura de la unidad productora que realice la entrega deberá verificar que los documentos a entregar correspondan a los autorizados para la eliminación, y que hayan cumplido con los plazos de vigencia establecidos. De dicha entrega se levantará un acta, de la cual la unidad productora se dejará una copia y entregará el original al archivo central, que contenga por lo menos la siguiente información:

- Lugar, fecha y hora.
- Oficina productora.

- Tipos documentales a eliminar.
- Fechas extremas de cada tipo documental
- Número y fecha del oficio, referente al resultado del estudio de valoración parcial o tabla de plazos de conservación, con base en el cual se eliminan los documentos.
- Cantidad en metros lineales de documentos.
- Nombre, apellidos, cédula de identidad, puesto y firma de los funcionarios que participan en la entrega.

10. Para facilitar la destrucción de documentos físicos, se deben mantener juntos, en la misma caja, los documentos que serán eliminados en la misma fecha. Por ejemplo, limitar los registros a un año por cada caja. Esto permite la destrucción de toda una caja en lugar de la eliminación selectiva de carpetas. Se pueden eliminar las copias y los duplicados de documentos originales que estén identificados. En caso de tener dudas respecto a contar con el documento original, es recomendable no eliminar las copias.

#### **Recomendaciones en relación a la ejecución de la eliminación:**

1. Para el proceso de eliminación de documentos en formato papel se considera como una buena práctica la utilización de aquellos medios alternativos a la incineración de documentos. En este entendido, se proponen procedimientos de orden tanto físico como químico que garanticen la imposibilidad de reconstruir la información contenida en los documentos originales, y que fomente el reciclaje y la preservación de la naturaleza.

2. Para el proceso de eliminación de documentos electrónicos los métodos de destrucción aceptables son:

- Sobrescritura: Sobrescribir es un método aprobado para su eliminación. La sobrescritura de datos significa reemplazar los datos, previamente almacenados en un disco, con un patrón predeterminado de información sin sentido. Esto hace que los datos sean irrecuperables, pero el proceso debe ser correctamente comprendido e implementado con cuidado.
- Desmagnetización: La desmagnetización es un proceso por el que los medios magnéticos se borran, (es decir, vuelven a estar limpios de información). La desmagnetización reduce el flujo magnético a cero virtual mediante la aplicación de un campo de magnetización inversa. Aplicado correctamente, la desmagnetización hace ilegibles todos los datos previamente almacenados.
- Destrucción física: Los discos duros deben ser destruidos físicamente, cuando son defectuosos o no pueden ser económicamente reparados o cuando los datos del organismo no se pueden quitar. La destrucción física se realiza en una medida que impide cualquier posible restauración de los datos, salvo que exista norma expresa que determine una forma específica de eliminación.

#### **Bibliografía recomendada:**

1. LIBRARY of Virginia. Electronic Records Guidelines. Diciembre de 2009.
2. LIBRARY of Virginia. Virginia Public Records Management Manual. Marzo 2012. En línea: <http://www.lva.virginia.gov/agencies/records/manuals/vprmm.pdf>
3. VIRGINIA Information Technologies Agency. Removal of Commonwealth Data from Electronic Media Standard. Marzo 2008. En línea: [http://vita.virginia.gov/uploadedfiles/VITA\\_Main\\_Public/unmanaged/library/psgs/COV%20ITRSEC514-03\\_Data\\_Removal2008.pdf](http://vita.virginia.gov/uploadedfiles/VITA_Main_Public/unmanaged/library/psgs/COV%20ITRSEC514-03_Data_Removal2008.pdf)
4. COMISIÓN de Probidad y Transparencia. Guía para la Elaboración de un Manual de Procedimientos de Gestión de Archivos. En línea: [http://www.probidadytransparencia.gob.cl/assets/files/documentos/material\\_trabajo/guia\\_de\\_contenidos\\_manual\\_de\\_procedimiento.pdf](http://www.probidadytransparencia.gob.cl/assets/files/documentos/material_trabajo/guia_de_contenidos_manual_de_procedimiento.pdf)

**Normativa vigente:**

1. Circular N° 28.704 de la Contraloría General de la República. sobre disposiciones y recomendaciones referentes a eliminación de Documentos, 1981.
2. Circular N° 051 de la Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos, Circular sobre disposiciones y recomendaciones referentes a conservación, transferencia y eliminación de documentos, 2009.
3. Decreto N° 577 de 1977 de Bienes Nacionales, sobre destinación de materiales de desechos.
4. Decreto N° 721 de 1980 del Ministerio de Educación, crea comisión de selección para los efectos de descarte de documentos oficiales
5. DL N° 2341, del 7 de octubre de 1978, que autorizó a los Servicios de la Administración Pública para enajenar directamente el papel de desecho y archivos en desuso.
6. D.F.L. N° 5.200 del Ministerio de educación, sobre transferencia de documentos al Archivo Nacional, 1929.( artículo 14 letra e).
7. Ley N° 18.845 del Ministerio de Justicia, establece sistema de microcopia o micrograbación de documentos, 1989.
8. Ley N° 18.771 Modifica Decreto con Fuerza de Ley N° 5.200, de 1929, del Ministerio de Educación Pública.



## ANEXOS



## ANEXO 1: Ejemplo Formato Oficio



ORD.: N° \_\_\_\_\_/

ANT.: ORD. N° 1961 de 12 de julio de 2012 de la Subsecretaría de Agricultura.

MAT.: Designa integrantes de la Comisión Nacional de Riego en procesos que indica del Sistema de Gestión de Calidad.

INCL.: Dos formularios de integrantes de procesos.

Santiago, 23 de julio de 2012

**DE : SECRETARIO EJECUTIVO  
COMISIÓN NACIONAL DE RIEGO**

**A : SUBSECRETARIO DE AGRICULTURA**

1. De acuerdo a lo solicitado en documento del ANT., adjunto tengo el agrado de enviar a usted, formularios con la designación de integrantes de la Comisión Nacional de Riego que participaran en los procesos de "Evaluación de la Satisfacción del Cliente" y "Evaluación del Desempeño de Proveedores", en el marco de las actividades 2012 del Sistema de Gestión de la Calidad.
2. En este contexto, me permito ratificar que los integrantes designados cumplirán sus funciones por un año a contar de esta fecha.

Saluda atentamente a Ud.,

GMM/PAV/UHR/ltv

Distribución:

- Sr. Subsecretario de Agricultura
  - Sr. Jefe Depto. Administrativo
  - Sra. Asesora ISO
  - Sr. Jefe Sección Adquisiciones DGA
- Unidad administrativa productora: Asesoría Jurídica

## ANEXO 2: Ejemplo formato Resolución Exenta



REF.: Aprueba bases administrativas y técnicas denominadas "Digitalización de documentación del Ministerio de Educación".

Santiago, 25 de mayo de 2011

RESOLUCION (EXENTA) Nº \_\_\_\_\_/

### VISTOS:

1. El Decreto con fuerza de Ley Nº 1.122, de 1981, del Ministerio de Justicia, que aprueba el Código de Aguas;
2. La Ley Nº 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado, fue fijado por el D.F.L. Nº 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia;
3. La Ley Nº 20.841 sobre Presupuesto del Sector Público para el año 2011;
4. La Ley Nº 19.886, de 2003, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios;
5. El Decreto Supremo Nº 250, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley Nº 19.886 y sus modificaciones;
6. La Resolución Nº 1.600 de 2008, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de Toma de Razón;

### CONSIDERANDO:

1. QUE, este Ministerio ha identificado un conjunto de documentación generada por diversas unidades productoras institucionales.
2. QUE, con la puesta en marcha de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública se ha registrado un aumento considerable de requerimientos ciudadanos relacionados a copia de documentación generada por el Servicio en función de sus obligaciones legales.
3. QUE, el servicio que se requiere contratar no se encuentra disponible en catálogo de convenios marco del Sistema Mercado Público, [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl).

## RESUELVO:

- 1º APRUEBANSE las bases administrativas y técnicas de licitación de servicio generales denominadas "Digitalización de documentación del Ministerio de Educación".
- 2º IMPÚTESE la presente licitación pública al siguiente subtítulo: 31.01.002.27600265-0, Ley de Presupuesto 2011, por un monto de \$15.000.000 (quince millones de pesos), impuestos incluidos.
- 3º NOTIFÍQUESE la presente resolución en el Sistema Mercado Público [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl).
- 4º COMUNÍQUESE la presente resolución a las Direcciones Regionales que correspondan, al Subdepartamento de Presupuesto y Contabilidad, a la Sección Adquisiciones y a la Unidad de Contratos.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y COMUNÍQUESE



## ANEXO 3: Ejemplo formato Decreto Supremo



<b>MINISTERIO DE HACIENDA OFICINA DE PARTES</b>
<b>RECIBIDO</b>

<b>CONTRALORIA GENERAL TOMA DE RAZON</b>	
<b>RECEPCION</b>	
DEPART. JURIDICO	
DEP. T. R Y REGISTRO	
DEPART. CONTABIL.	
SUB. DEP. C. CENTRAL	
SUB. DEP. E. CUENTAS	
SUB. DEP. C. P. Y BIENES NAC.	
DEPART. AUDITORIA	
DEPART. V.O.P.UyT.	
SUB. DEP. MUNICP.	
<b>REFRENDACION</b>	
REF. POR IMPUTAC.	\$ _____
ANOT. POR IMPUTAC.	\$ _____
DEGUC DTD	_____

REF.: Declara zona de escasez a las zonas Baja y Media de la cuenca del río Copiapó y Quebrada de Paipote, Región de Atacama.

Santiago, 16 de marzo de 2012

DECRETO N° \_\_\_\_\_/

VISTOS:

1. El ORD. N° 425, de 26 de febrero de 2012, de la Superintendencia de Servicios Sanitarios;
2. El Informe Técnico N° 365, de 3 de marzo de 2012, denominado "Condiciones de sequía de la cuenca del río Copiapó";
3. El ORD. N° 245 de 15 de marzo de 2012, de la Intendencia de la Región de Atacama;
4. El Decreto Supremo N° 19, de 2001, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia que faculta a los Ministros de Estado, para firmar "Por Orden del Presidente de la República";

CONSIDERANDO:

1. QUE, las zonas Baja y Media de la cuenca del río Copiapó y Quebrada de Paipote, Región de Atacama se encuentran afectadas por condiciones de sequía de carácter extraordinaria.
2. QUE, el Informe Técnico N° 365, de 3 de marzo de 2012, denominado "Condiciones de sequía de la cuenca del río Copiapó", recomienda declarar zona de escasez hídrica a dichas zonas.
3. QUE, el artículo 314 inciso 1° del Código de Aguas, dispone que el Presidente de la República, a petición de la Dirección General de Aguas, podrá en épocas de extraordinaria sequía, declarar zonas de escasez por períodos de seis meses.

## DECRETO:

- 1º DECLÁRESE zona de escasez por un periodo de seis meses, no prorrogables, a contar de la fecha del presente decreto, a las Baja y Media de la cuenca del río Copiapó y Quebrada de Paipote, Región de Atacama.
- 2º La Autoridad competente podrá autorizar extracciones de aguas superficiales o subterráneas desde cualquier punto de las zonas señaladas precedentemente.
- 3º Esta declaración de zona de escasez no será aplicable a las aguas acumuladas en embalses particulares.
- 4º El presente decreto se cumplirá de inmediato, sin perjuicio de la posterior toma de razón por la Contraloría General de la República.

ANÓTESE, TÓMESE RAZÓN Y PUBLÍQUESE

"Por Orden del Presidente de la República"

## ANEXO 4: Ejemplo formato Acta de Eliminación de Documentación

### ACTA DE ELIMINACION DE DOCUMENTACION

Los abajo firmantes, ....., exponen que han concluido como totalmente atendible acoger la proposición de eliminación formulada por .....

Esta propuesta fue elaborada a partir de reuniones efectuadas con el personal responsable de la documentación en cada dependencia del Servicio, según sus necesidades particulares, y atendiendo en todo momento lo que al respecto establece la ley chilena.

La proposición de eliminación figura en el anexo de esta Acta, la cual ha sido previamente visada por las respectivas contrapartes que participaron en el proceso de valoración y selección documental.

Las razones por las cuales los abajo firmantes concuerdan con la propuesta y recomiendan la eliminación de los referidos documentos, son las siguientes:

1. Valor administrativo: El 100% de esta documentación es prescindible para el quehacer administrativo actual o futuro, o como prueba del mismo.
2. Valor fiscal: El 100% de esta documentación es prescindible para el quehacer financiero o fiscal y/o como prueba del mismo.
3. Valor jurídico: El 100% de esta documentación es prescindible para la realización del quehacer jurídico actual o futuro o como prueba del mismo, con inclusión de la protección de los derechos del Estado, la institución creadora o el individuo.
4. Valor informativo: El 100% de esta documentación es prescindible, en atención a que es copia cuyo original ha sido conservado, o bien, la información que contiene no es de relevancia para el estudio e investigación.
5. Valor intrínseco: El 100% de esta documentación no tiene valor intrínseco, esto es, derivado de su edad, asociaciones históricas, forma, características físicas, estéticas y/o valor monetario.

Por las razones antes expuestas, se procede a la eliminación física de la documentación.

Firmas (se recomienda que el acta sea firmada por el responsable en cada unidad, el encargado de archivo y un abogado).



